

الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات
(اعلم)

أخلاقيات المعلومات

تحرير:
أ.د. حسن عواد السريحي

تأليف وإعداد
أ.د. شعبان خليفة   أ.د.محمد مجاهد   أ.د. حسن السريحي
أ.د. ربحي عليان أ.د. ناريمان متولي   د. نجيب الشربجي   د. فايزة دسوقي
د. حنان بيزان   د. نجلاء خليل   د.منال الحناوي
أ.فخري خليل أ. محمد الأغا   أ. بلال بن جامع ، أ. سهيلة مهري
أ.عبدالله الشهري ، أ. أحمد الجهني

اشراف : أ.د. حسن عواد السريحي

نوفمبر 2013

الاتحـــاد العـــربي للمكتـــبات والمعـــلومـــات اعـلم



أخــلاقــيات المعـلـومــات

تحرير أ.د. حسن عواد السريحي

تأليف وإعداد

أ.د. شعبان خليفة   أ.د.محمد مجاهد   أ.د. حسن السريحي

أ.د. ربحي عليان   أ.د. ناريمان متولي   د. نجيب الشربجي

د. فايزة دسـوقي   د. حـنان بيـزان   د. نجـلاء خـليل

د.منال الحنــاوي   أ.فخـري خـليـل   أ. محـمـد الأغــا

أ. بلال بن جــامع ، أ. سهيلة مهري ، أ.عبدالله الشهري ، أ. أحمد الجهني

نوفمبر ٣١٠٢

ح) **الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) ١٤٣٤هـ**

فهرست مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

مجموعة من المؤلفين

أخلاقيات المعلومات / مجموعة من المؤلفين - جدة ، ١٤٣٤هـ

٦٦٨ ص ، ١٧×٢٤

ردمك: ٥-٠-٩٠٥٠٦-٦٠٣-٩٧٨

١- جرائم الحواسيب ٢ - جرائم الإنترنت أ. العنوان

ديوي: ١٦٨، ٣٦٤ ١٠٧٨٠ / ١٤٣٤

رقم الإيداع : ١٠٧٨٠ / ١٤٣٤

ردمك: ٥-٠-٩٠٥٠٦-٦٠٣-٩٧٨

بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة رئيس الاتحاد

أ.د. حسن عواد السريحي

يعيش العالم نهضةً معلوماتية متعددة الأوجه إذ أصبحنا نقرأ ونتداول كثيراً المصطلحات مثل الوصول الحر والخصوصية والانفتاح المعلوماتي وحماية الملكية الفكرية وحفظ الحقوق والقوانين والدستور والميثاق والتعاون المحلي والإقليمي والدولي ومنظمة الويبو والأخلاقيات وأخلاقيات المعلومات ، والأمة العربية تعيش هذه النهضة المعلوماتية مثل باقي الأمم وتتأثر بالمعطيات والممارسات والتشريعات سلباً وإيجاباً وكان لزاماً عليها التفاعل مع كل هذه التطورات وإيجاد شخصية عربية تتعامل وتقدّم الرأي والحل و يكون للجمعيات والاتحاد المتخصصة ـ إضافة للباحثين والمهنيين والوزارات المتنوعة ذات الاختصاص ـ أدوارها التي تقوم بها ، وهذا ما استشعره الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات وبدأ في تأكيد أهمية موضوع أخلاقيات المعلومات وبادر بطرح إصدار كتاب عربي أول عن هذا الموضوع المهم فبادر الأساتذة بالإسهام أملاً في رفع مستوى الوعي عربياً ولفت الانتباه له أكثر فأكثر خاصة ونحن دعاة نعنى بحفظ الحقوق من جهة ، وبالوصول والإتاحة من جهة أخرى .

لقد كتبت حنان بيزان عن مفهوم أخلاقيات المعلومات على إنه الضوابط الأخلاقية من القيم والتشريعات التي تحكم النشاط المعلوماتي في مؤسسات المعلومات وتعكس التزام أفرادها وتميزهم بطابع. (بيزان ، ٢٠١٢) ، وستجدون في هذا الكتاب المحرر تناولاً للمفهوم متعدد الأوجه والارتباطات يقدمه مجموعة من الأساتذة قدموا



أعمالهم كمباحث يربطها المفهوم العام ولكنها فصول متنوعة الاتجاهات أعطت للكتاب قيمة سيفيد منه طلاب العلم والمهنيين والأساتذة وصناع القرار وإدارات المكتبات ومرافق المعلومات. وكان هدف كل من شارك بمبحث أو جهد هو خدمة العلم والمهنة والممارسات وزيادة الوعي ، ونحن نقول إن مثل هذا الموضوع يستحق أن نقدّم له موسوعة متخصصة ونعمل باتجاهات عدة مع القانونيين والمتخصصين والمهنيين ووزارات الثقافة والتربية والتعليم العالي وذلك لإنشاء برامج توعوية في موضوع أخلاقيات المعلومات وأخلاقيات المهنة ، كما أننا نطرح رؤية لتبني دستورا للمهنة ، وفي جانب مهم يطرح الاتحاد ميثاقا يصدره خارج إطار هذا الكتاب ويتعاون مع (الإفلا) ليكون له دور مع ممثلي العرب في المنظمة العالمية لحقوق الملكية الفكرية (ويبو) وذلك للدفع بقضايا المكتبات ودعم حقوق الإتاحة في هذه المؤسسات الثقافية وفق القانون.

ومع هذا نؤكد على أن الاتحاد يخطو خطوات أولى للقيام بدوره المهني والعلمي في مجال أخلاقيات المعلومات وسنحتاج لتقييم المرحلة ورسم خطة ليكون للاتحاد دور مهم في هذا الجانب بالتعاون مع كافة الجهات وأن يكون للمتخصصين في مجال حقوق الملكية الفكرية والبحث العلمي والمهنة دور رئيس ومستقبل أكبر .

وهذا الكتاب الذي أسهم بكتابة محتوياته نخبة مميزة من الأساتذة الكبار يأتي على رأسهم استاذنا الأستاذ الدكتور شعبان خليفة والأستاذ الدكتور محمد مجاهد الذي كان هذا الطرح همه الأول منذ أن عرفته والأساتذة الزملاء الذين أقدر مشاركتهم ومساهماتهم كثيراً كلاً في اتجاهه وجانبه فنحن بحاجة لمثل هذا ولنخبة من الشباب الذين اهتموا بالموضوع ونأمل منهم أن يحملوا هم هذا الموضوع وهذا الطرح ويستمروا لنرسخ مستقبل ثقافة عربية تنهض بالمهنة والعلم وفق مقاييس

أخلاقية وممارسات مهنية راقية تحترم الحقوق وتدعمها وتطالب بالحقوق وتتفاعل مع المعطيات الحديثة. وقد ختمنا الكتاب بمبحث يجمع المصطلحات والمفاهيم المهمة في الموضوع في لغة أشبه بلغة المكنز الذي تقدّم علاقات المصطلحات في قراءة لأنطولوجيا المصطلح لتفيد طلاب العلم إن شاء الله. وكل الشكر والتقدير لأبطال هذا الكتاب الذين قدموا جهداً فكريا مهما لكتاب عربي مهم في الموضوع وحتما ستتبعه اصدارات تصبّ في مصلحة التخصص والمهنة ، وكل الشكر لفريق العمل الخاص بي تلاميذي نورة الهزاني و أحمد الناشري لجهودهما معي في التحرير وإخراج الكتاب وكل الشكر للمكتب التنفيذي للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات صاحب الرؤية والتحول نحو الأعمال المعيارية ودعم المهنة والتخصص.





قائمة المحتويات





الفصل الأول:
الأخلاقيات المهنية للعاملين
في مؤسسات المعلومات العربية

د. محمد مجاهد بن يوسف الهلالي
أستاذ مساعد في قسم دراسات المعلومات
جامعة السلطان قابوس



الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية

المقدمة :

إن الحمد لله، نحمده ونستعينه، ونستغفره ونتوب إليه، ونؤمن به ونتوكل عليه، ونعوذ بالله من شرور أنفسنا ومن سيئات أعمالنا. من يهده الله فلا مضل له، ومن يضلل فلا هادي له، ونشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له، القائل في محكم التنزيل: "...لكل جعلنا منكم شرعة ومنهاجا..." (الآية٤٨ من سورة المائدة ٥)، ونشهد أن سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم عبده ورسوله، بعثه الله عز وجل معلما، ومتمما لمكارم الأخلاق، ونصلي ونسلم على آله وصحبه، والتابعين وتابعيهم بإحسان إلى يوم الدين.

أما بعد: فقد جعل الله –سبحانه وتعالى– لكل أمة من الأمم "شرعة ومنهاجا" شرعة تمثل المنهج الشامل للحياة البشرية، ومنهج قائم على العلم المطلق بحقيقة الكائن الإنساني، وحاجات الإنسانية (قطب:١٩٧١م).

جوهر هذه الدراسة ولبها: "الأخلاق"، وقد تبوأت الأخلاق في شرع الله –عز وجل– ومنهجه –سبحانه وتعالى– منزلة رفيعة ومكانه عالية، وجسد هذه الأخلاق قولا وعملا المصطفى المختار: سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، حتى نعته الله –عز وجل– بأجمل الأوصاف وأسماها، فقال: "وإنك لعلى خلق عظيم" (الآية ٤ من سورة القلم ٦٨).



وكرموز وأدوات للتعلم والتعليم، أحب آباؤنا وأجدادنا الكتب، وأخلصوا في حبهم هذا وتفانوا، وكان لهم باع طويل في مجال التعامل الأخلاقي مع الكتب، وفي مصنفه "تذكرة السامع والمتكلم في أدب العالم والمتعلم" يفرد (ابن جماعة، د.ت) (ت ٧٤٤هـ) باباً بأكمله عن الآداب مع الكتب، وهناك غير ابن جماعة الكثير والكثير من علمائنا، وكغيرها من المهن، تواجه مهنة العاملين في مؤسسات المعلومات العربية في أيامنا هذه العديد من التحديات والمتغيرات، ونشير هنا –وبإيجاز- إلى ما له صلة بموضوع الدراسة (الأخلاقيات المهنية):

أ- ثورة المعلومات والاتصالات، وما يرتبط بها من تقدم هائل وسريع، بل ومذهل في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات، وما نتج عن ذلك من مشكلات أخلاقية، منها التجسس، والسرقات الإلكترونية، والقذف والتشهير، وغيرها كثير (الهلالي: ٢٠٠٨م)، (داود: ٢٠٠٠م).

ب- التطور السريع والاهتمام بصناعة المعلومات وتجارتها، وكل ما له صلة باقتصادياتها، وما نتج عن هذا التطور وصحبه من سلبيات عديدة، تمثلت في كثرة الجرائم المعلوماتية، وتعدد أشكالها. وقد أدى كل ذلك إلى اهتمام غير عادي من جانب رجال القانون والمشرعين، فضلا عن الأخلاقيين للتصدي لكل الانتهاكات التي ترتكب في حق "الأخلاق"، وقد تأثرت -دون شك- المواثيق الأخلاقية بهذه المتغيرات، وتعاملت معها كتحديات، وقبلت التحدي.

جـ- سوء استخدام البيانات والمعلومات، والتي تتيحها بسهولة ودقة وسرعة شبكة المعلومات العالمية "الإنترنت" وغيرها من وسائل الاتصال ومن مظاهر هذا السوء



-على سبيل المثال-: استخدام المعلومات في الانتحار وصنع أسلحة جرثومية قذرة ورخيصة، وغير ذلك كثير وكثير.

إن هذه المشكلات والانتهاكات، والمتغيرات والتحديات والتي يزخر بها مجتمعنا الرقمي والمعرفي، وبيئتنا الإلكترونية في أمس الحاجة إلى إعادة النظر في كافة القواعد الأخلاقية ذات الصلة بالمهنة (مهنة العاملين في مؤسسات المعلومات العربية)، وما يتصل بهذه القواعد المهنية من قيم ومبادئ وسلوكيات، وما يستتبع ذلك من الاهتمام المكثف بالمواثيق الأخلاقية. ويزداد الأمر سوءًا وتعقيداً في غيبة هذه المواثيق، وبخاصة في مجتمعاتنا النامية.

وكمدخل للدراسة ومقدمة نشير بإيجاز إلى مشكلتها، وأهميتها وأهدافها، وأسئلتها، ومصطلحاتها ، ومنهجها.

١ / ١ - مشكلة الدراسة:

على الرغم من أن مهنة العاملين في مؤسسات المعلومات في عالمنا العربي تعد من أعرق المهن -على وجه الأرض- شرقا وغربا إلا أنه لا يوجد لها ميثاق أخلاقي متفق عليه ومدون، ومعلن، ومعترف به كالمواثيق الأخلاقية لبعض المهن الأخرى كالطب والهندسة والمحاماة وغيرها، وتسعى هذه الدراسة وتدعو إلى كسر حدة البدء من خلال إعداد مسودة للميثاق الأخلاقي للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية تلتقي حوله وتلتف قيادات المهنة، يدعمهم ويساندهم القاعدة العريضة من العاملين.

إن البديل أو البدائل المتاحة للميثاق الأخلاقي الذي ينظم ويحتضن الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية، مجموعة وحزم من الإرشادات والتنبيهات، والتعليمات والنشرات ، فضلا عن الإعلانات والملصقات المبعثرة على



حوائط مؤسسات المعلومات وجدرانها. والسؤال : هل هذه البدائل تليق بواحدة من أعرق المهن على وجه الأرض؟!

إن العاملين في مؤسسات المعلومات الغربية ينادون ويطالبون، بل يلحون في الطلب من أجل إعداد مواثيق أخلاقية مهنية، جديدة ومتطورة تساير وتنسجم مع المجتمع الرقمي والبيئة الإلكترونية (Fink:1991)، في الوقت الذي نطالب فيه – بحياء وتردد- إعداد وإصدار ميثاق أخلاقي للعاملين في مؤسساتنا المعلوماتية.

٢ / ١ - أهمية الدراسة وأهدافها :

تكتسب الدراسة أهميتها من أهدافها، ويأتي في مقدمة هذه الأهداف:

١ - التأكيد على أهمية الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية كغيرها من المؤسسات التربوية والتعليمية، والطبية والهندسية، والقانونية وغيرها، والتعامل معها على أنها من أهم ركائز مؤسسات المعلومات ومدخلاتها.

٢ - ومن الأهداف الرئيسة للدراسة: الدعوة إلى إعداد الميثاق الأخلاقي للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية، وهو بمثابة الحاضن والمؤطر للأخلاقيات المهنية، وجامع شتاتها، وموادها المبعثرة، وغير المتفق عليها، أو المدونة، وبالتالي غير المعلنة.

٣ - الدراسة دعوة إلى ميثاق عربي أصيل –غير مستورد أو معرب- يستلهم محاوره (بنوده) ومواده من ثوابت الأمة العربية، وبخاصة تراثها الشرعي، ومبادئها وقيمها وأخلاقياتها.

٤ - الدعوة من خلال هذه الدراسة –وقد سبقتها دعوات عديدة- إلى الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، وهو أهل لتحمل مسئولياته والتزاماته، الدعوة



لكسر حدة البدء، ووضع النقاط على الحروف في مجال تأطير الأخلاقيات المهنية واحتضانها في ميثاق يتعامل معه الجميع، ويلتزم به، ويحتكم إليه.

٣/١ - أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

١ - الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية: هل هناك أية محاولات متفق عليها، ومدونة خاصة بهذه الأخلاقيات، وهل ينظمها ميثاق معلن، ومعترف بها؟

٢ - ما الدور الذي قام به الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) راعي المهنة، والمتحدث باسم العاملين بها والمنتسبين إلى سلكها، ما الدور الذي قام به أو يقوم في مجال تدوين أخلاقيات المهنة وتأطيرها بعد تدوينها في ميثاق يتم التعامل معه والاحتكام إليه – كما القوانين والتشريعات ذات الصلة بالمهنة ومؤسساتها المعلوماتية-؟

٣ - ما الأطر أو المحاور أو البنود المقترحة للميثاق الأخلاقي – حاضن الأخلاقيات – وما المواد المقترحة في كل بند من بنود الميثاق؟

٤ - على المدى القريب والبعيد: هل تحتاج مؤسسات المعلومات العربية إلى ميثاق عام وشامل، تتعامل معه هذه المؤسسات أم أننا في حاجة إلى ميثاق خاص لكل مؤسسة على حدة؟ وهل نحتاج للعام والخاص معا؟

٥ - ما الآلية المناسبة، والإجراءات الواجب اتخاذها في حالة اتخاذ قرار بالبدء في إعداد الميثاق الأخلاقي؟



٤ / ١ - مصطلحات الدراسة :

١ - الأخلاق: اشتقت الأخلاق – كما جاء في معاجم اللغة - من الخلق، والخلق حال للنفس راسخة تصدر عنها الأفعال من خير أو شر، أو حسن أو قبح، أو صواب أو خطأ، أو عدل أو ظلم، أو حق أو باطل.وتحدد الأخلاق السلوك البشري وتوجهه، ويدخل في إطار هذا السلوك، سلوك العاملين في مؤسسات المجتمع من القيام بواجباتهم وأداء خدماتهم، وتقديم أنشطتهم، فضلا عن طريقة تعاملهم مع رؤسائهم وزملائهم، وغيرهم من أفراد المجتمع وهيئاته.

٢ - المهنة: تقوم المهنة – بما في ذلك مهنة العاملين في مؤسسات المعلومات- على مجموعة متكاملة من العلوم والمعارف والأفكار التي تتطلب تعليما وتدريبا وتطويرا، ويتم ذلك من خلال أقسام ومعاهد وكليات دراسات المعلومات. ومن أهم عناصر المهنة وركائزها تجمع مهني يتمثل في جمعية أو اتحاد يتحدث باسم المهنة، والعاملين بها، ويحدد واجباتهم، ويدافع عن حقوقهم، ويعد النظم والمعايير بما في ذلك المواثيق الأخلاقية وغيرها من المهام والمسئوليات ذات الصلة، وتقوم المهنة على واقعية موجهة نحو تحقيق الأغراض المهنية، والمجتمعية، وتركز على الخدمة أكثر من الربح المادي.

٣ - الأخلاقيات المهنية: الأخلاقيات المهنية فرع من فروع الأخلاق العامة، ومنبعها الأصيل في مجتمعاتنا العربية الدين الإسلامي الحنيف بدعامتيه (الكتاب والسنة):

(... ونزلنا عليك الكتاب تبيانا لكل شيء، وهدى ورحمة وبشرى للمسلمين) (الآية ٨٩ من سورة النحل ١٦)



(... ما فرطنا في الكتاب من شيء...) (الآية ٣٨ من سورة الأنعام ٦)

(... وما آتاكم الرسول فخذوه، وما نهاكم عنه فانتهوا ...) (الآية ٧ من سورة الحشر ٥٩)

وتتجسد الأخلاقيات المهنية في القواعد والقيم، والسلوكيات الضابطة لحركة المنتسبين للمهنة، والمرتبطين بسلكها، ومن خلال وثيقة أو ميثاق، أو عهد متفق عليه ومدون ومعلن، تتفق الجماعة المهنية على بنود (محاور) الأخلاقيات المهنية وموادها، وقد ارتضتها وتعهدت الالتزام بها، وإتباعها وتطبيقها.

٤ - الميثاق:الميثاق الأخلاقي أو المهني، هو العهد أو الوثيقة أو البيان الذي يحدد المعايير والقواعد والنظم الأخلاقية والقيمية (ذات الصلة بالقيم والمبادئ) والسلوكية المتفقة والمنسجمة مع المعايير والقواعد، والنظم والسلوكيات المقررة في المجتمع.

ومن خلال بنود الميثاق ومواده، يتعرف العاملين بالمؤسسات المعلوماتية، فضلا عن المستفيدين منها على واجباتهم وحقوقهم. ويدعم الميثاق كل ماله صلة بالمهنة ومؤسساتها، وبخاصة دعم كافة الوظائف والمهام، والإجراءات، والأنشطة والخدمات، والتي من خلالها يتم تحقيق رسالة المهنة، وأهدافها وغاياتها، وهي ذاتها أهداف المجتمع وغاياته.

٥ - مؤسسات المعلومات العربية: مؤسسات المعلومات العربية – كما نعني بها في هذه الدراسة:

- المكتبات ومراكز المعلومات على اختلاف أنواعها (الخاصة/ الوطنية/ العامة/ المدرسية/ الجامعية/ المتخصصة/ مراكز المعلومات/ مراكز مصادر التعلم وغيرها).



- دور المخطوطات والمحفوظات، والوثائق والأرشيف، وغيرها من المؤسسات التي تدبر مصادر المعلومات، وتيسرها وتنظمها، ثم تبثها وتقدمها لأفراد المجتمع وهيئاته.

٦ - العاملون في مؤسسات المعلومات العربية: تحتضن مؤسسات المعلومات كافة العاملين على اختلاف مؤهلاتهم ومستوياتهم، وخبراتهم ومهاراتهم، فهي تشمل المستويات الثلاث للوظائف الإدارية والفنية (العليا/ الوسطى/ الدنيا). وتحت مظلة الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، وبدعم من قادة المهنة سوف يسهم جميع العاملين ويشاركون في صياغة وتدوين الأخلاقيات المهنية، والتي تمارس بالفعل في الميدان، وعلى أرض الواقع ليحتضنها الميثاق الأخلاقي ويدرجها في بنود ومواد متفق عليها، تمهيدا لإعلانها والالتزام بها.

١/٥ - منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة في جانبها وإطارها النظري على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استقراء العديد من مفردات أدبيات الموضوع ومصادره (بالعربية والإنجليزية). واستهدفت الدراسة في جانبها الميداني عينة هادفة قصدية تمثلت في نخبة مختارة من قادة المهنة والعاملين بها، في العديد من مؤسسات المعلومات العربية (بجمهورية مصر العربية، وسلطنة عمان، ودولة الكويت)، فضلا عن عينة مختارة من أعضاء هيئة التدريس بقسم دراسات المعلومات (بكلية الآداب والعلوم الاجتماعية/ جامعة السلطان قابوس). وقد غطت المقابلات والزيارات الميدانية كل ماله صلة بالدراسة وموضوعاتها، وبخاصة الأخلاقيات المهنية، والميثاق الأخلاقي، كما أفادت الدراسة من استبانة الدراسة التي أعدها الهلالي والصقري (٢٠١١م) ونتائجها.



٢ - الدراسات السابقة:

على الرغم من أهمية موضوع "الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية" والموضوعات ذات الصلة به، إلا أنه لم يحظ بالاهتمام الكافي والمناسب من قبل الباحثين والدارسين، الأمر الذي نتج عنه قلة الدراسات بل وندرتها وبخاصة في اللغة العربية. ومن خلال البحث في مصادر المعلومات ذات الصلة بالموضوع تم الوصول إلى عدد من الدراسات التي تتناول موضوع هذه الدراسة، نذكر منها:

أولا: دراسات باللغة العربية:

٢/١ - دراسة الهلالي (١٩٩٠م) بعنوان "الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات"، قدم فيها الدارس تصورا مبدئيا للميثاق الأخلاقي للعاملين في مؤسسات المعلومات في غياب هذا الميثاق عن الساحة المهنية العربية، كما تناول بنود هذا الميثاق المقترح ومواده. وأكدت الدراسة على أن مهام وضع المواثيق الأخلاقية للمهنة والاتفاق عليها، وإقرارها وإعلانها رسميا من المهام الأولى والرئيسة لجمعيات واتحادات المكتبات والمعلومات.

٢/٢ - وقدم بدر (١٩٩٨م) دراسة بعنوان "الأخلاقيات المهنية في المكتبات وأجهزة المعلومات المعاصرة"، هدفت الدراسة إلى التعريف بأخلاقيات المهنة، وتطورها التاريخي، كما تناولت طرق صياغة القواعد الأخلاقية، وعلاقة الأخلاقيات المهنية بالإدارة. وفي ختام دراسته قدم الباحث العديد من التوصيات كان من أهمها الدعوة إلى إعداد قواعد أخلاقية عالمية للعاملين في مؤسسات المعلومات.

٢/٣ - وعالج عبد الهادي (٢٠٠٠م) في دراسة بعنوان "أخلاقيات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات" مجموعة من الموضوعات، من أهمها: مهنة المشتغلين بمرافق



المعلومات، الأخلاقيات المهنية، بعض قضايا أخلاقيات المعلومات كالخصوصية، وإتاحة المعلومات، والرقابة، والقيم المهنية كالصدق، والعدل وغيرها، كما أكد على الحاجة إلى قواعد أخلاقية للسلوك المهني لاختصاصيي المكتبات والمعلومات العرب. وخرجت الدراسة بنتيجة مهمة وهي ضرورة العمل على وضع دستور (ميثاق) أخلاقي ينظم عمل العاملين في مؤسسات المعلومات العربية.

٢/٤ - وفي العام نفسه (٢٠٠٠م) قدم عطية دراسة بعنوان "نحو دستور أخلاقي لأخصائيي المكتبات والمعلومات في الوطن العربي" تناول عطية في دراسته المشكلات الأخلاقية الرئيسة التي تواجه اختصاصيي المعلومات، والنظريات الأخلاقية المطروحة لحل هذه المشكلات، كما قدم تصورا للمعايير التي يمكن أن تحقق صياغة معتدلة لدستور (ميثاق) أخلاقي لاختصاصيي المعلومات في الوطن العربي.

٢/٥ - وهدفت دراسة الرفاعي (٢٠٠١م) بعنوان "نحو ميثاق شرف لأخلاق المعلومات" إلى مناقشة التحديات الأخلاقية التي يواجهها العرب للانتقال إلى مجتمع المعلومات، مثل: الخصوصية، وأمن المعلومات، وغيرها. وتعد الدراسة محاولة للوصول إلى ميثاق أخلاقي عربي، ودعوة للمشاركة بحوار واسع ومعمق، للوصول إلى الاتفاق على إطار موحد لهذا الميثاق.

٢/٦ - وفي عام (٢٠٠٢م) قدمت القبلان دراسة بعنوان "أخلاقيات المكتبات والمعلومات، ومكانتها من وجهة نظر العاملين في مكتبة الملك فهد الوطنية" تناولت فيها دور الأخلاقيات المهنية وأهميتها في تطوير مؤسسات المعلومات، وأهم الصفات التي ينبغي أن يتحلى بها اختصاصيو المعلومات، وعوامل الالتزام بهذه الصفات.

وقدمت الدراسة مجموعة من الحلول المناسبة لوضع ميثاق أخلاقي من وجهة نظر العاملين في مكتبة الملك فهد الوطنية.

٢/٧ - وأجرى الهوش (٢٠٠٢م) دراسة بعنوان "الحاجة إلى دستور (ميثاق) أخلاقي لمهنة المعلومات" تناول فيها السياسات المعلوماتية، وعناصر المهنة الأساسية، والسلوك المهني الأخلاقي، والمسئولية القانونية والأخلاقية للمهنة. وأكدت الدراسة على الحاجة إلى ميثاق أخلاقي للمهنة.

٢/٨ - وفي دراسة أخرى للهوش (٢٠٠٣م) بعنوان "نحو ميثاق أخلاقي لمهنة المعلومات في الوطن العربي" دعا فيها إلى تنسيق معارفنا، وتجديد مهاراتنا وفق أسس وأخلاقيات مدروسة بعناية، وأكد فيها على أن أخلاق عصر المعلومات تقوم على الالتزام لا الإلزام، ومن سلطة القانون إلى وازع الضمير. وطالب الهوش بإعداد ميثاق أخلاقي يمكن تطبيقه وفق متطلباتنا الحالية والمستقبلية، وأكد على أن الدين وضع أساسا شاملا لتنظيم حياة الإنسان من حيث علاقته مع خالقه، وعلاقته مع الناس، وعلاقته مع نفسه، ومن جملة هذه العلاقات تتكون الأخلاق العامة، وهي أساس آداب المهنة وأخلاقياتها.

٢/٩ - وأجرى موسى (٢٠٠٣م) دراسة بعنوان "آداب وأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات" دعا فيها إلى تبني وضع مقاييس لأخلاقيات المهنة تراعى التجربة الميدانية، والخبرة المكتسبة. كما دعا إلى تغيير جذري في طرق التعامل مع المستفيدين، والاستجابة لحاجاتهم المعلوماتية. وقدمت الدراسة خطة عمل تبحث في الحد الأدنى من القيم المشتركة بين كل المهن، يتم الالتزام بها كقاعدة للانطلاق يستلهم منها لصالح مهنة المكتبات والمعلومات، ومراعاة خصوصياتها، ويساهم في



وضع هذه الخطة المستفيدون من خدمات مؤسسات المعلومات، والقائمون بتلك الخدمات.

٢/١٠ - وفي دراسة سعيد (٢٠٠٩م) بعنوان "أخلاقيات مجتمع المعلومات: مراجعة علمية للإنتاج الفكري باللغة العربية لمقالات الدوريات المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات"، تم تقديم أداة إرشادية للباحثين، لبيان أهم الاتجاهات والدراسات ذات الصلة بالموضوع. وقد تناولت المراجعة عرضا لخمس عشرة مقالة غطت الأعوام من ١٩٩٥ حتى عام ٢٠٠٧م.

٢/١١ - ومن الدراسات الحديثة دراسة خليل (٢٠١٠م) بعنوان "دستور مقترح لأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات" هدفت إلى وضع دستور (ميثاق) أخلاقي عربي للمهنة، وقد اعتمدت الدراسة على عدد من الدراسات ذات العلاقة المباشرة والارتباط الدقيق بالموضوع. وترى الباحثة أن الميثاق المقترح يعد بمثابة رؤية جديدة للارتقاء بمستوى الأداء المهني، وترسيخ قيم المهنة وأخلاقياتها.

٢/١٢ - وقدم الهلالي والصقري (٢٠١١م) دراسة بعنوان " الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات العمانية" هدفت إلى التأكيد على أهمية هذه الأخلاقيات، وحاولت الدراسة تقديم مشروع ميثاق أخلاقي لمؤسسات المعلومات العمانية ينتظم الأخلاقيات المهنية للعاملين في هذه المؤسسات، ويكفل تأكيد رسالة العطاء المهني القائم على المعرفة الواعية والمتعمقة بالواجبات والحقوق المرتبطة بالمهنة. وتؤكد الدراسة على أن بديل الميثاق الأخلاقي هو: الفوضى والارتجال والعشوائية. واقترحت الدراسة التنسيق بين الجمعية العمانية للمكتبات، والاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) في مجال إصدار الميثاق الأخلاقي للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية.



ثانيا : دراسات باللغة الإنجليزية :

نكتفي هنا لضيق المساحة المتاحة بالإشارة إلى بعض الدراسات الحديثة والهامة ذات الصلة بأخلاقيات المهنة، والميثاق الأخلاقي للعاملين في مؤسسات المعلومات.

٢/١٣ - دراسة إينويي (Inouye (2002) وفيها تحدث عن الميثاق الأخلاقي الذي أعدته جمعية المكتبات اليابانية The Japan Library Association تناول فيه مواد هذا الميثاق، وأكد في دراسته على أن هذا الميثاق موجه للمهنيين وغيرهم، ومن هؤلاء المتطوعين خدمة لمجتمع المعلومات النامي والمتغير.

٢/١٤ - وفي دراسته عن الاتجاهات الحديثة وبخاصة اتجاهات الجمعيات المهنية في الولايات المتحدة الأمريكية تناول كولر(Koehler (2002) ماهية الأخلاقيات المهنية وأطرها، ومن هذه: أخلاقيات المعلومات، أخلاقيات اختصاصي المعلومات، الأخلاقيات المهنية، أخلاقيات الحاسوب. وأشار إلى جذور هذه الأخلاقيات في تاريخ الغرب، كما أشار إلى المبادئ الرئيسة ذات الصلة بالميثاق الأخلاقي الذي أعدته الجمعية الأمريكية للمكتبات American Library Association.

٢/١٥ - وقدم سترجي(Sturges (2002) في دراسته التجربة البريطانية في مجال الأخلاقيات المهنية رافعا شعار: افعل ما تراه صوابا وصحيحا، واستهل الدراسة بمدخل تاريخي تناول فيه تاريخ ميلاد الدستور الأخلاقي للعاملين في مجال المعلومات في بريطانيا، وأكد على أن القانون يساند ويدعم ويكمل المواثيق الأخلاقية المهنية.

٢/١٦ - وكمحرر، قدم فاجان (Vaagan (2002) دراسة ذات قيمة خاصة وأهمية في المجال، استعرض فيها من خلال المسح العديد من التجارب الدولية، لم يكن من



بينها دولة عربية واحدة. وقد تمت الإفادة من هذا المسح وبخاصة تجربة الولايات المتحدة الأمريكية، وبريطانيا واليابان –بصفة خاصة–.

٢/١٧ – وتناولت دراسة ستالندورف (Stahlendorf (2004 موضوع الأخلاقيات المهنية وأهميتها، كما ناقشت المشاكل الأخلاقية وكيفية التصدي لها من خلال تقديم الحلول المناسبة، وأكدت على أهمية التعليم والتدريب والتطوير مع التركيز على الممارسات المهنية الميدانية لصالح الأخلاقيات ومواثيقها.

٢/١٨ – وعن المواثيق الأخلاقية في المجتمعات الافتراضية، تناول جيراو Gurau ٢٠٠٦)م الموضوعات ذات الصلة بتنظيم المنتديات المهنية والحوارات التي تهدف إلى تبادل الأفكار في هذا الشكل الجديد من المواثيق، والدعوة إلى الإفادة من وسائل الاتصال الحديثة والمعاصرة التي يعج بها المجتمع، كما قدم العديد من المبادئ والقواعد التي تحكم الحوار في المجتمعات الافتراضية، ومنها عدم مهاجمة الأشخاص، ولا مانع من الاختلاف في الرأي.

٢/١٩ – ويدعو لانكس (Lankes (2008 في دراسته عن أخلاقيات التعاون والمشاركة فيما بين مؤسسات المعلومات إلى اعتماد نظرية الحوار والنقاش Conversation Theory ويؤكد على أن تضع كل المواثيق الأخلاقية نصب العين تحقيق أهداف خدمات المعلومات وغاياتها، والدور الحيوي للعاملين في هذا المجال.

ثالثا: الخلاصة التأليفية:

قدمت الدراسات السابقة (بالعربية والإنجليزية) العديد من الأفكار، والعناصر والآراء، والبيانات والمعلومات التي أفادت منها الدراسة كثيراً، ونشير هنا وبإيجاز شديد إلى أهمها:



١. مهام وضع المواثيق الأخلاقية للمهنة، من صميم مسئوليات وواجبات الجمعيات والاتحادات المهنية.

٢. هناك دعوة متنامية إلى إعداد قواعد أخلاقية عالمية يحتضنها ميثاق أخلاقي عالمي، يسترشد بها ويستهدي العاملين في مؤسسات المعلومات هنا وهناك.

٣. تعالج المواثيق الأخلاقية العديد من المشكلات من خلال تقديم معايير وقواعد وحلول تم التوصل إليها من خلال الحوار، والممارسة والعمل الميداني.

٤. اتفقت العديد من الدراسات على تطبيق "نظرية الحوار" وتبادل الآراء عند إعداد مسودات المواثيق الأخلاقية التي تحتضن "أخلاقيات المهنة"، وأن يشارك في هذا الحوار قادة المهنة، والإداريين والعاملين، فضلا عن المستفيدين.

٥. يدعم الأخلاقيات المهنية المدونة، والمتفق عليها، والمعلنة: التشريعات والقوانين ذات الصلة بالمهنة، ويتم التعامل مع الأخلاقيات والتشريعات معا كسياج ودرع لحماية المهنة والعاملين بها، والمستفيدين منها.

٦. أساس آداب المهنة وأخلاقياتها، ومبادئها وقيمها، فضلا عن تشريعاتها وقوانينها: الدين الإسلامي الحنيف بدعامتيه "الكتاب والسنة".

٧. الحاجة الآن –أكثر من أي وقت مضى- إلى إعداد مواثيق أخلاقية مهنية تنسجم مع المجتمعات الافتراضية، وتستثمر وتفيد من التقدم الهائل والمتنامي في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات.

٨. التأكيد على أن الاهتمام بالمستفيد واحتياجاته المعلوماتية من أهم أبعاد ومحاور وبنود المواثيق الأخلاقية وموادها.



٩. ضرورة وضع ميثاق أخلاقي عربي، يحتضن الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية، أول خصائصه أنه غير معرب، أو مترجم، أو مستورد.

١٠. بديل الميثاق الأخلاقي العربي، الفوضى والارتجال والعشوائية.

٣ - إطار الدراسة النظري والعملي

"الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية"

٣/١ - مقدمة:

الأخلاقيات المهنية – كما أشرنا إليها في مصطلحات الدراسة (٣/٤/١)- تعني المبادئ والقيم، والقواعد الأخلاقية التي تحدد وتوجه السلوك البشري للفرد والجماعة نحو: الخير أو الشر، الحسن أو القبح، الصواب أو الخطأ،العدل أو الظلم، الحق أو الباطل(الحازمي: ٢٠٠٥م).

ونقف هنا لنسأل: ما المبادئ والقيم والقواعد الأخلاقية التي تحدد وتوجه السلوك البشري للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية؟

٣/٢ - الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية:

تقفز الإجابة عن السؤال السابق إلى الذهن قفزا: إنها الأخلاقيات والمبادئ الشرعية: مبادئ الدين الحنيف، مبادئ الإسلام المستمدة من الكتاب والسنة. إنها المصدر الأساس والرئيس. إنها تتجسد وتتمثل في ممارسات العاملين في كل حين، وكل موقع، ولكنها غير مدونة أو مسجلة في إطار يتفق عليه الجميع ويرتضيه، وهذا ما ينبغي أن يقدمه: الميثاق الأخلاقي للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية (سعيد: ٢٠٠٩م).



إن بديل الميثاق الأخلاقي (إطار الأخلاقيات المهنية) تعليمات وتوصيات ونشرات مبعثرة هنا وهناك، على جدران مؤسسات المعلومات ومداخلها، وهي موجهة أساسا لرواد هذه المؤسسات، ونشير هنا – في عجالة – إلى بعضها :

- حافظ على الهدوء التام.
- لا تتناول الأطعمة والمشروبات داخل المكتبة.
- أغلق جهازك النقال عند دخولك المكتبة.
- عدم التدخين داخل المكتبة.
- قاعات المكتبة مراقبة بكاميرات التصوير وجميع مواد المكتبة مبرمجة بنظام أمن المكتبة، وغير هذه التعليمات كثير وكثير.

إن الحاجة إلى مثل هذه التعليمات والتوجيهات وغيرها ماسة وضرورية، ومن حق مؤسسات المعلومات أن تبرزها وتعلنها بالطريقة التي تراها مناسبة – وهذا حق لها وواجب عليها– ولكن لن يكون بديلا بأي حال من الأحوال عن الميثاق الأخلاقي.

إن كل ما في مؤسسات المعلومات مكتوب ومدون ومسجل، فضلا عن أنه مقنن ومتفق عليه، ومعلن: رسالة المؤسسة وأهدافها وغاياتها، والرؤية المستقبلية لها، وظائفها، ركائزها ومدخلاتها، مخرجاتها من خدمات وسلع، قواعد الفهرسة، نظام التصنيف، نظام المعلومات، وغير ذلك كثير. ولكن ماذا عن تنظيم العلاقات والاتصالات بين البشر، وتنمية الأجواء وتلطيفها؟!. الأولى والأهم أن تكون هناك بالإضافة إلى ما تقدم، قواعد أخلاقية وسلوكية متفق عليها، مدونة ومسجلة ومعلنة، يحتضنها الميثاق الأخلاقي ويؤطرها.



٣/٣ - الميثاق الأخلاقي للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية:

الميثاق الأخلاقي – كما أشرنا إليه من قبل في مصطلحات الدراسة (١/٤/٤) - هو العهد أو الوثيقة أو البيان الذي يحدد المعايير والقواعد والنظم الأخلاقية والقيمية والسلوكية المتفقة والمنسجمة مع المعايير والقواعد والسلوكيات المقررة في المجتمع، والتي يتعهد أفراد المهنة وجميع العاملين بها، والمنتسبين إليها بالالتزام بها ، واتباعها بعد الاتفاق عليها، وتدوينها وإقرارها وإعلانها.

وتعاني مؤسسات المعلومات العربية – حتى يومنا هذا- بسبب غياب الميثاق الأخلاقي، رغم الاتفاق على أهميته وضرورته، وتكتفي بمجرد المشاريع والمسودات، والنداءات والآمال. إننا في أكثر من أي وقت مضى في حاجة ماسة إلى هذا الميثاق، فمن خلاله نعلن ونقدم للمجتمع العربي المعرفي والرقمي، مبادئ وأخلاقيات، وقيم وسلوكيات العاملين في مؤسساتنا المعلوماتية العربية.

هذا ومن الأهمية بمكان، ونحن نعد العدة لكسر حدة البدء، من خلال الحوار الهادف والبناء، وفي حجر اعلم (الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات) وحضنه، نجيب - وبإيجاز شديد- عن هذا السؤال: الميثاق الأخلاقي كإطار للأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية، لماذا؟

ومرة أخرى تقفز الإجابة إلى الذهن قفزا:

١ - الميثاق الأخلاقي المتفق عليه، والمدون والمعلن بيان وتأكيد على واجبات وحقوق كلا من العاملين بالمؤسسات المعلوماتية العربية، والمستفيدين منها، وحماية لهم جميعا.

٢ - يجمع الميثاق الأخلاقي شتات الأخلاقيات المهنية المبعثرة، ويؤطرها، كما يحدد



العلاقة بين اختصاصي المعلومات وربه عز وجل، ثم مجتمعه، وأخيرا علاقته بنفسه (مظهره وسلوكه).

٣ - يحدد السلوك الصواب والخطأ بالنسبة للعاملين في مؤسسات المعلومات، ويسهم في حل مشكلاتهم، واتخاذ القرارات العادلة والمناسبة بشأنها.

٤ - يسهم في رفع مستوى الأداء المهني للعاملين، من خلال الالتزام ببنوده ومواده، والاحتكام إليه، والتعامل معه كمرجع أساس ورئيس.

٥ - يساعد في تقييم أداء العاملين، وكل ما له صلة بالقياس، فضلا عن استخدامه كأداة للتوجيه والإرشاد .

٦ - يعزز الوعي الوظيفي ويدعمه، ويؤكد على أهمية العمل في مؤسسات المعلومات، والانتساب لسلك المهنة.

٧ - يحقق رسالة المهنة، وأهدافها وغاياتها، فضلا عن رؤيتها المستقبلية، وفي هذا تحقيق لأهداف وغايات ورؤى مؤسسات المعلومات والعاملين فيها والمستفيدين منها.

٨ - الميثاق الأخلاقي – حاضن الأخلاقيات المهنية وإطارها- يدعم وظائف مؤسسات المعلومات الثلاث: التدبير، والتيسير، والبث والتقديم، تدبير مصادر المعلومات، وتيسير تناولها من خلال تنظيمها، وأخيرا بثها وتقديمها، يدعم كذلك ركائز هذه المؤسسات ومدخلاتها (نظم المعلومات/ السياسات/ الاستراتيجيات/ التشريعات والقوانين/ العلاقات العامة والتسويق وغيرها).

٩ - يضمن الميثاق تقديم خدمات وسلع معلوماتية تلبي احتياجات المستفيدين، وتحقق أهدافهم وغاياتهم، وهي ذاتها أهداف مجتمع المعرفة (المجتمع الرقمي)، كما



يدعو إلى تطوير هذه الخدمات والسلع لتنسجم مع حضارة الحاسب والإنترنت، والمجتمع المعرفي والرقمي الذي نتعامل معه.

١٠ - الميثاق الأخلاقي المدون والمعلن، يساند ويدعم ويؤازر القوانين والتشريعات ذات الصلة بمؤسسات المعلومات، ويقفان الاثنان معا كدرع واق لردع مجرمي المعلومات، والإسهام في تطهير المجتمع من الجرائم المعلوماتية.

١١ - يسهم الميثاق في دعم الكرامة المهنية، والاعتراف بالمهنة وازدهارها من خلال تجسيده لالتزامات المهنة ومسئولياتها.

١٢ - يتم التعامل مع الميثاق المهني كأداة تعليمية، وتدريبية وتطويرية للدارسين، فضلا عن العاملين في مؤسسات المعلومات.

١/٣/٣ - مبادئ الميثاق الأخلاقي وقواعده العامة:

للميثاق الأخلاقي حاضن "الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية" مبادئ وقواعد عامة نضعها نصب العينين، ونحن نعد العدة لإعداد مسودة هذا الميثاق، تمهيدا للاتفاق عليه وتدوينه، ثم إعلانه، والعمل به، ونوجز هنا أهم هذه المبادئ والقواعد العامة:

أولا: رعاة الميثاق:

ترعى جمعيات المكتبات والمعلومات واتحاداتها المواثيق الأخلاقية، ويؤهلها لهذه الرعاية أنها المتحدث الرسمي باسم المهنة والعاملين بها، والمدافع عن حقوقهم، والمبصر بواجباتهم (خليل: ٢٠١٠م).

وتعد جمعية المكتبات الأمريكية American Library Association من أشهر الجمعيات والاتحادات الراعية للميثاق المهني Code of Ethics في الولايات المتحدة



الأمريكية، وهي غير الجمعية الأمريكية لعلم المعلومات American Society for Information Science (A.S.I.S) ولهذه الجمعية ميثاقها الخاص، وأدلتها الإرشادية ذات الصلة بالسلوك المهني A.S.I.S. Guide Lines for Professional Conduct (Rubin:2000)(الهلالي: ٢٠١١م)

والمتوقع أن يكون من بين لجان الجمعية أو الاتحاد المهني الراعي للميثاق لجنة خاصة بالشؤون والمسائل القانونية والأخلاقية، وغيرها من اللجان ذات الصلة بقواعد ضبط السلوك المهني، والإجراءات التأديبية (Sturges:2002).

ثانيا: مصادر الميثاق:

ما المصادر التي يحتكم إليها في حالة حدوث مشكلات أخلاقية، أو ارتكاب جريمة معلوماتية؟. الحل يكمن في الميثاق الأخلاقي، وقبله أحكام الشرع الشريف (... لكل جعلنا منكم شرعة ومنهاجا ...) (الآية ٤٨ من سورة المائدة ٥)، وأخيرا القوانين والتشريعات الوضعية.

إنها منظومة متكاملة متناغمة من خلالها تقام الحجج على كل من العامل والمستفيد، بل المجتمع المعلوماتي والمعرفي، بكل مكوناته وأطيافه. هناك من لا يخشى الله عز وجل –الرقيب الحسيب- وهناك من لا يعي الدور الذي يقوم به رقيب وعتيد، وهناك من لا يقيم وزنا للمواثيق الأخلاقية، فما الذي يردعه؟ لا شيء في مثل هذه الحالة، غير التشريعات والقوانين الوضعية (داود: ٢٠٠٠م) ،(الهلالي: ٢٠٠٨م).

ونشير هنا – بإيجاز- إلى بعض القوانين ذات الصلة بالمعلومات والاتصالات، والمدعمة للمواثيق الأخلاقية والمساندة لها:



١ - قانون حماية البيانات الخاصة الصادر في فرنسا عام ١٩٧٨.

٢ - قانون خصوصية الاتصالات الإلكترونية عام ١٩٨٦.

قانون آداب الاتصالات الذي أقره المجلس النيابي الأمريكي عام ١٩٩٦، وغير ذلك كثير (Murphy :2001)، (الهلالي: ٢٠١١م).

ثالثا: ركائز الميثاق:

الميثاق الأخلاقي – حاضن الأخلاقيات المهنية - يتم التعامل معه على أنه واحد من أهم ركائز مؤسسات المعلومات ومدخلاتها، إنها منظومة متكاملة، تبدأ بالنظم (نظم المعلومات)، وتنتهي بالعلاقات العامة والتسويق، مرورا بالخطط والاستراتيجيات، والسياسات، والتشريعات والقوانين.

هذا وتعد الأدلة الإرشادية والإجرائية ذات الصلة بالميثاق، فضلا عن النشرات والتوجيهات والتعميمات من الأدوات بالغة الأهمية في مجال البيان والتوضيح والتفسير في كثير من الأحيان، ويتم التعامل معها كملاحق مكملة ومدعمة للميثاق.

إن الميثاق الأخلاقي، وما يدعمه من شرائع دينية، وتشريعات وقوانين وضعية، فضلا عن ركائزه المتمثلة في الأدلة والنشرات والتوجيهات وغيرها، كلها تصب في النهاية في توفير الحماية للعامل والمستفيد، وتسهم في تحقيق أهداف مجتمع المعلومات وغاياته (الرفاعي: ٢٠٠١م).

رابعا: ضمانات فعالية الميثاق:

لضمان فعالية الميثاق الأخلاقي، وبخاصة في مجال التطبيق، والممارسات العملية والميدانية، لا بد من توافر مواصفات وشروط، من أهمها:



١. تشكيل لجنة (فريق عمل) يخضع لإشراف الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إعلم) يكون من أوائل مهامها وضع خطة محددة المراحل، والمقترح أن يستمر عمل هذه اللجنة – بتكليف من مجلس إدارة الاتحاد- كلجنة دائمة للشئون القانونية والأخلاقية.

٢. الدعوة لبدء حوار علمي – هادف وموضوعي- حول موضوع الأخلاقيات المهنية، وحاضنها الميثاق الأخلاقي، ويشارك في هذا الحوار العاملين في مؤسسات المعلومات العربية، والمستفيدين منها، من خلال مجموعات وعينات قصدية.

٣. التأكيد على أن محاور وبنود الميثاق، ومواده نابعة من مبادئ الشرع الشريف (الكتاب والسنة)، ومتسقة ومنسجمة مع عادات المجتمع العربي وتقاليده. (الهلالي: ٢٠١١م).

٤. من مهام لجنة الشئون القانونية والأخلاقية التخطيط والمتابعة لإعداد قاعدة بيانات خاصة بالمواثيق الأخلاقية العالمية للإفادة منها كمرجع ومصدر لدعم مواد الميثاق الأخلاقي العربي وقضاياه.

٥. يسهم الميثاق في تحقيق رسالة وأهداف وغايات مؤسسات المعلومات العربية، فضلاً عن رؤيتها المستقبلية، وهي ذاتها رسالة وأهداف، وغايات ورؤى المهنة.

٦. الوثيقة الأولى من ميثاق لجنة الشئون القانونية والأخلاقية: "مسودة الميثاق الأخلاقي للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية" A draft code، وتعمل اللجنة بكل الوسائل المتاحة على نشرها، وإدارة الحوار وتنظيمه بخصوصها، قبل الاتفاق على محتوياتها. (Sturges:2002).



٧. تسجيل وتدوين ما تم الاتفاق عليه خلال الحوار والنقاش الهادف والمنظم، بشكل واضح ومختصر، وأن يكون ما اتفق عليه قابلاً للتطبيق (عملياً)، على أن تترك التفاصيل والشروح، والآليات والإجراءات للأدلة الإرشادية، والنشرات، والتنبيهات والتعميمات وغيرها. (Fourie: 2002)

٨. يُنص في مبادئ الميثاق وقواعده العامة على أهمية تأمين وصول المستفيدين السريع والحر، والسهل والآمن لمصادر المعلومات، وتحقيق وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية، والنص كذلك على أهمية تنمية مخرجات مؤسسات المعلومات وثمارها وبخاصة خدمات المعلومات وسلعها. (Lankes:2008) (Rubin: 2000).

٩. تبذل لجنة الشئون القانونية والأخلاقية قصارى جهدها ليحظى الميثاق بعد إعداده وإقراره، بالرضا والقبول بكل مكوناته، ولوائحه المكملة والداعمة، وأن يتاح من خلال وسائل النشر التقليدية والإلكترونية للعاملين في مؤسسات المعلومات، والمستفيدين منها، وغيرهم.

١٠. يخضع الميثاق للمراجعة والتنقيح، والحذف والإضافة، لينسجم مع المتغيرات والتحديات التي تعج بها الساحة المعلوماتية، وأن يتصف دوماً بالمرونة، والحداثة والجدة (الهلالي: ٢٠١١م)، (Sturges :2002)

خامساً: ميثاق أم مواثيق؟

ما حاجتنا اليوم في مؤسساتنا المعلوماتية في عالمنا العربي: هل نحن في حاجة إلى ميثاق أم مواثيق؟ الحق يقال أننا في حاجة ماسة إلى ميثاق عام يحتضنه ويرعاه الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) كميثاق عام ورئيس، يصدره ويرعاه،



ويطوره وينميه، ويساند هذا الميثاق العام ويدعمه تشكيلة من المواثيق التي تتبناها وتصدرها مؤسسات المعلومات تبعاً لأنواعها وفئاتها:

- ميثاق أخلاقي للعاملين في المكتبة الوطنية.
- ميثاق أخلاقي للعاملين في المكتبات العامة.
- ميثاق أخلاقي للعاملين في المكتبات المدرسية ومراكز مصادر التعلم.
- ميثاق أخلاقي للعاملين في المكتبات الجامعية.
- ميثاق أخلاقي للعاملين في دور المخطوطات، وغيرها كثير.

ويشهد على ذلك ويؤكده الواقع المعاش – خارج عالمنا العربي- ونشير هنا على سبيل المثال إلى نماذج من هذه المواثيق، وبخاصة المواثيق المغرقة في التخصص:

١. الميثاق الأخلاقي للأرشيفين Archivists (Hoffman: 2004).
٢. الميثاق الأخلاقي لاستخدام الحاسوب A code of Ethics for computer use والذي تدعمه وترعاه جمعية خاصة: Computer Ethics Institute (Rubin :2000).
٣. الميثاق الأخلاقي للتعامل مع المراجع Reference Ethics (Alfino:1997).
٤. الميثاق الأخلاقي لمدراء المكتبات An Ethical Code for Library Administrator وغيرها كثير (Rubin :2000).

لاحظ التخصص الدقيق والتنوع: ميثاق للأرشيفين، وآخر لمدراء المكتبات، وثالث لاستخدام الحاسوب، ورابع لتقديم خدمة المراجع، وما يرتبط بها من أخلاقيات وسلوكيات، ومبادئ وقيم. قد تجاوز زملاءنا – خارج عالمنا العربي- مرحلة إعداد مواثيق للتشكيلات ذات الصلة بمؤسسات المعلومات أو الشبكات (المكتبات العامة/



المدرسية/الجامعية/المتخصصة وغيرها) وانتقلوا إلى مجالات أخرى، أكثر تخصصاً! والسؤال الآن: متى نكسر حدة البدء، ونعد – بحوله تعالى- (مسودة) الميثاق الأخلاقي للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية.

٢/٣/٣ - بنود الميثاق ومواده:

البنود جمع بند، والبند كلمة فارسية معربة، تطلق في اصطلاح رجال القانون، على الفقرة الكاملة من القانون (المعجم الوسيط: ١٩٨٧م)، ونتعامل هنا مع بنود ثمانية تشكل محاور الميثاق الأخلاقي للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية (الميثاق المقترح). هذا عن البنود أو المحاور، أما المواد فنعني بها كل ما له صلة بالأخلاقيات، والمبادئ والقيم، والسلوكيات التي يلتزم بها ويتحلى العامل والمستفيد: العاملين في مؤسسات المعلومات العربية، والمستفيدين من خدماتها. إن هذه المواد تمثل الجوهر واللب، كما تمثل اللائحة التفصيلية والتنفيذية ذات الصلة بالميثاق المهني.

ولا يتسع المجال هنا لتقديم كافة مواد الميثاق المقترح، ونكتفي بإحالة هذه المهمة إلى اللجنة الموقرة: لجنة الشئون القانونية والأخلاقية، المنبثقة من اعلم (الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات). ونشير إلى بعض المواد، وبخاصة تلك التي حددتها العينة القصدية من قادة المهنة والعاملين في مؤسسات المعلومات العمانية، من خلال إستبانة أعدت خصيصاً لخدمة أهداف الدراسة التي أعدها الهلالي والصقري (٢٠١١م) (الهلالي:١٩٩٠م).



البند الأول: علاقة اختصاصي المعلومات بالله عز وجل:

تنقسم الأخلاق كلها بحسب متعلقها إلى:

- أخلاق مع الله سبحانه وتعالى (إن لربك عليك حقاً).
- وأخلاق مع الناس – ومنهم الأهل- (ولأهلك عليك حقاً).
- وأخلاق مع النفس (ولنفسك عليك حقاً).
- وأخلاق مع سائر مخلوقات الله الأخرى (الترمذي: ١٩٨٠م).

ويقول الإمام الشافعي (رضي الله عنه): "من ضيع حق الله فهو لما سواه أضيع" (السبكي: ١٩٤٨).

ومن حق الله – عز وجل- أن نؤمن به إيماناً جازماً، ونوحده في أسمائه وصفاته، وتوحيده بالعبادة، ولزوم طاعته، واجتناب معاصيه، وتعظيم شعائره، والخضوع لشرعه واحترام كتابه، وسنة نبيه سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، وإجلاله سبحانه والرضا عنه والرضا بقدره، ودوام ذكره وشكره، والإحسان إلى عباده، وعدم ظلمهم والتعدي عليهم، وإحسان الظن به عز وجل بما هو أهله (الرحيلي: ٢٠٠٩).

إن حق الله تعالى علينا هو أعظم الحقوق على الإطلاق، والأدب مع الله سبحانه وتعالى هو أوجب الواجبات، إذ هو الخالق، وحده لا شريك له، وما عداه مخلوق، فلا يستوي حق المخلوق مع حق الخالق بحال، ولا يستوي تأدب الإنسان مع الخالق ومع أي مخلوق.



البند الثاني: علاقة اختصاصي المعلومات بالمجتمع:

على اختصاصي المعلومات وهو يتعامل مع مجتمعه أن يدرك أن خلقه في التعامل مع مجتمعه يأتي تبعا لخلقه في تعامله مع الله عز وجل، فالمتأدب مع ربه – سبحانه وتعالى- لا يسعه إلا التأدب مع خلقه (الرحيلي: ٢٠٠٩).

عليه في هذا المجال مراعاة قيم المجتمع، وعاداته وتقاليده، وأن يستوعب مشكلاته، ومتغيرات الساحة المعلوماتية وتحدياتها، وما يستلزمه الأمر من قواعد، ومعايير ونظم.

وعليه كذلك أن يبرز دور المهنة ومؤسساتها في خدمة المجتمع وتلبية احتياجاته المعلوماتية تحقيقاً لأهدافه وغاياته، وأن يعتمد الأسلوب العلمي في التعرف على احتياجات المجتمع من خلال الدراسات والمسوحات، والاستبانات وغيرها، كما يحرص على التعرف على رأي مجتمعه وحكمه وتقييمه لأنشطة المؤسسات المعلوماتية وفعاليتها، وخدماتها وسلعها. (الهلالي: ١٩٩٠)، (Koehler:2002).

البند الثالث: علاقة اختصاصي المعلومات بالمهنة:

على اختصاصي المعلومات أن تكون لديه الرغبة الحقيقية والصادقة في الانتماء للمهنة، والانتظام بسلكها، والاعتزاز بذلك، فضلاً عن الولاء والإخلاص لها، وأن تكون لديه القدرة على تحمل أعبائها ومسؤولياتها، وتعلم معارفها، وإجادة مهاراتها. وعليه كذلك أن يحافظ على كرامة المهنة وسمعتها الطيبة، والإسهام في رفع شأنها وتميزها، والعمل على ازدهارها وتطويرها، وأن يكون مستعدا دوماً للدفاع عنها وحمايتها.



وعليه كذلك الاعتراف بوحدة المهنة، وارتباط العاملين بها، بعضوية الجمعيات والاتحادات المهنية، والالتزام والحرص على حضور اللقاءات المهنية، والمؤتمرات والندوات وغيرها من الفعاليات، والإسهام في أعمالها وأنشطتها.

وعليه بالإضافة إلى ما تقدم: أن يلتزم في تعامله مع المهنة بقوانينها، وقواعدها، وميثاقها الأخلاقي، وأن يحث الدارسين بأقسام دراسات المعلومات ويشجعهم للالتحاق بالمهنة، وبخاصة ذوي المواهب (الهلالي: ١٩٩٠)، (خليل: ٢٠١٠)، (),Fourie:2002) .(Koehler :2002

البند الرابع: علاقة اختصاصي المعلومات بمؤسسات المعلومات:

مؤسسة المعلومات التي اشتقت اسماً لها من العلم، تعني العمل. إن العمل في هذه المؤسسة كغيره من العمل في المؤسسات المجتمعية يعني الخدمة العامة، والمصلحة العامة، وليس المصالح الشخصية، أو المنافع والمكاسب المادية والذاتية.

وفي علاقته بمؤسسته، على اختصاصي المعلومات احترام وقت العمل، ومكان العمل، وعدم استخدام هذا الوقت أو المكان في تأدية أعماله الخاصة، وعليه أن يشارك بإيجابية من خلال إبداء الآراء وتقديم المقترحات والمبادرات التي تسهم في تطوير العمل بمؤسسته، وتحسين أدائها، وأن يلتزم طوال الوقت بتطبيق كافة القواعد والنظم واللوائح ذات الصلة بمؤسسته.

وعلى الاختصاصي في تعامله مع الإنترنت مراعاة القواعد الأخلاقية والسلوكية في هذا الجانب، وعلى رأس هذه القواعد: "لا ضرر ولا ضرار". وعليه كذلك أن يفيد هو والمستفيدين من كافة المزايا والتسهيلات التي تقدمها تقنيات المعلومات والاتصالات،



وأن يعد العدة للإسهام في برامج محو الأمية الحاسوبية والإنترنيتية، فضلاً عن الأمية الألفبائية والثقافية، كما يشارك في برامج تعليم المستفيدين، وتدريبهم وتطويرهم.

وفيما يتعلق بعملية الوصول إلى البيانات والمعلومات، على اختصاصي المعلومات أن يبذل قصارى جهده في تأمين الوصول السهل والسريع، والآمن والدقيق للبيانات والمعلومات، مع ضمان تدفقها باستمرارية من خلال تحسين نظم المعلومات وتطويرها. وعليه كذلك أن يدافع بكل ما أوتي من حجة وبيان عن كافة الحقوق ذات الصلة بالملكية الفكرية (الأدبية)، والحقوق المجاورة لها، والمتصلة بها، كقوانين الفضاء الإلكتروني Cyber-space، وعليه أن يحمي في ذات الوقت بعض البيانات والمعلومات ذات الطبيعة الخاصة (بيانات المرضى في المستشفيات وغيرها)، ويكفل أمنها وسريتها وسلامتها، من العبث والاختراق، فضلاً عن تأمين الحماية لكافة المصادر المعلوماتية من السرقة والتشويه، والطمس والمحو، وسوء الاستعمال، وغيرها من مظاهر وأنواع الأذى.

وفيما يخص المخطوطات والوثائق، والكتب النادرة والمجموعات الخاصة يجب على الاختصاصي أن يوليها عناية ورعاية خاصة، وذلك لطبيعتها وقيمة المعلومات التي تحتويها، ويجب عليه أن يؤمن بأهميتها وأنها جزء هام من ذاكرة الأمة وتراثها الثقافي (عبد الهادي: ٢٠٠٠)، (عبد المعطي: ٢٠٠٣)(),Johnson: 1988), (Alfino: 1997) Langford: 2000), (Adams:2004), (Hoffmann :2004),(Strahlendorf: .(2004),(Hamilton: 2005



البند الخامس: علاقة اختصاصي المعلومات بإدارة مؤسسة المعلومات

علاقة اختصاصي المعلومات بالإدارة العليا (المركزية)، وإدارة مؤسسة المعلومات تقوم على أساس الاحترام المتبادل والثقة، والتعاون من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وغاياتها. والمتوقع من الاختصاصي الالتزام بتعليمات الإدارة وتوجيهاتها، وأن يسهم في أنشطة المؤسسة وفعالياتها، وتقديم خدماتها وسلعها.

وعلى الاختصاصي إحاطة الإدارة علماً – ومن خلال التقارير- بأعماله وإنجازاته، وعند تقييم أو نقد أية سياسات أو ممارسات خاصة بالمؤسسة التي يعمل بها أو غيرها أن يتم ذلك بموافقة الإدارة، ودون الإساءة إلى أي شخص أو جهة، ويجب عليه كذلك إحاطة الإدارة علماً بالمخالفات أو الانتهاكات التي تقع داخل مؤسسته لاتخاذ القرار المناسب، ويبذل قصارى جهده لبحث أسباب هذه المخالفات أو الانتهاكات من جميع الأوجه، وبشكل موضوعي، قبل تقديمها إلى الإدارة.

ولبيان مدى تقدم المؤسسة في تحقيق أهدافها وغاياتها، وتنفيذ سياساتها وبرامجها يحرص الاختصاصي على رفع التقارير بشكل منتظم لإدارة مؤسسته، وطوال الاتصال بالإدارة والتعامل معها لسبب أو لآخر، عليه الالتزام بخط السلطة الموضح في السلم الإداري، وعدم تخطي رئيسه المباشر أو تجاهله.

هذا ويجب على الاختصاصي عند حدوث حالات طارئة للمساعدة في قسم آخر، عليه أن يتقبل النقل عن طيب خاطر، وبصدر رحب.

وكما يؤدي الاختصاصي واجباته تجاه الإدارة والمؤسسة، فإن الإدارة من جانب آخر تؤدي واجباتها تجاهه. ومن واجباتها هذه:



١. تبصير الاختصاصي بواجباته وحقوقه، ومن حقوقه: التعليم والتدريب، والتطوير المستمر، من خلال برامج محكمة، وخطط شاملة ومعلنة.

٢. تقديم الرواتب المناسبة، وكذلك المكافئات والعلاوات وغيرها، وتحسين ظروف العمل.

٣. اختيار العاملين المناسبين، ذوي المؤهلات والصفات الشخصية المناسبة.

٤. تحقيق العدالة في كافة المعاملات، والمساواة في العلاقات والامتيازات بين الزملاء، واعتماد مبدأ الصراحة والوضوح والشفافية في التعامل.

٥. اعتماد مبدأ الجودة الشاملة في أداء الواجبات والأعمال، والحث على الابتكار وتطوير مدخلات (ركائز) المؤسسة ومخرجاتها، تحقيقاً للأهداف والغايات.

٦. الحفاظ على أمن وسرية البيانات والمعلومات ذات الصلة بالعاملين، بما في ذلك ملفات الحاسوب الخاصة بهم(الهلالي: ٢٠١١م)، (هيلد: ٢٠٠٨م)،(Lankes: 2008),(Rubin:2000)



البند السادس: علاقة اختصاصي المعلومات بزملائه:

تقوم علاقة الاختصاصي بزملائه على أسس وقواعد راسخة من الاحترام المتبادل، والتنسيق والتعاون من أجل إنجاز مهامهم، وأداء مسئولياتهم تحقيقاً لأهداف المؤسسة، والمهنة والمجتمع.

ويتنافس الاختصاصي وزملائه بشرف، وصدق وإخلاص في تعاملاتهم معاً، وأثناء أداء واجباتهم، بدافع الجودة والتميز. وتحظى الزميلات العاملات بالمؤسسة المعلوماتية برعاية خاصة، وحسن معاملة، وكياسة وفطنة من قبل الزملاء.

وفي إطار أخوي يقدم الاختصاصي كافة المساعدات لأي موظف جديد يلتحق بالعمل، ويحيطه علماً بقواعد المؤسسة ونظمها الخاصة. وعندما يخاطب الاختصاصي زميله، فإنه مطالب بعدم رفع الكلفة أو تجاوز الحدود، وبخاصة على مشهد من رواد المؤسسة(الهلالي: ٢٠١١م)،(Koehler: 2002).

البند السابع: علاقة اختصاصي المعلومات بالمستفيدين:

يدعم برنامج العلاقات العامة والتسويق الذي تعده مؤسسة المعلومات، يدعم علاقة اختصاصي المعلومات بالمستفيدين، ويسهم في تقوية أواصر الصلة بين الاختصاصي والمستفيد. وتحرص مؤسسة المعلومات دوماً على رضاء المستفيد، وترفع هذا الشعار: "المستفيد أولاً وأخيراً". ويبذل الاختصاصي قصارى جهده في التعرف على احتياجات المستفيدين، من خلال المسوح والدراسات والاستبانات وغيرها، تلبية لهذه الاحتياجات، وتحقيقاً لأهداف المستفيدين وغاياتهم.



ويعمل الاختصاصي على تلبية كافة طلبات المستفيدين واحتياجاتهم المعلوماتية في حدود إمكانات مؤسسته ومواردها المتاحة، كما يحرص على أن تكون مجموعات مؤسسته المعلوماتية ممثلة لمختلف وجهات النظر ذات الصلة بالمستفيدين.

ومن أهم واجبات الاختصاصي ومسئولياته:

تشجيع الخدمة والارتقاء بها وتطويرها، واستمالة المستفيدين لاستعمال مقتنيات مؤسسته والإفادة منها لتطوير أنفسهم، وتطوير مجتمعاتهم، وعليه وهو يقدم الخدمة أن يجيب على جميع الأسئلة التي توجه له بمهارة ودقة، ودون تحيز، وعليه كذلك الالتزام بعدم التحيز في اختيار مجالات وعناوين مصادر المعلومات، وأن يعمل جاهداً على أن تكون مجموعاته قوية ومتوازنة وكاملة. (الهلالي: ٢٠١١م)، (Lankes: 2008).

وعلى اختصاصي المعلومات وهو يفحص عروض الكتب وغيرها من المصادر – وهذا هو حق من حقوقه وواجب– عليه أن يحذر الانهماك التام في عملية الفحص، وعدم إشعار المستفيدين بأنه مشغول للغاية لدرجة أنه لا يمكنه تقديم العون أو المساعدة. وعليه كذلك عندما يتولى الإجابة على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم، أن تكون إجابته مغلفة بالأدب، وليس التعطف أو الترفع (الهلالي: ٢٠١١م).

ويحيط الأخصائي المستفيد علماً بالبيانات والمعلومات التي تهمه، وبصفة مستديمة، دون طلب منه. وتعد الكياسة والفطنة واللطف في معاملة المستفيد من أهم العوامل المساعدة على خلق جو ملائم بمؤسسة المعلومات، وكذلك الابتسامة المشرقة، والكلمة الطيبة، والاهتمام الشخصي، وعلى الاختصاصي ألا يتوقع الشكر على ما



يقدمه من خدمة أو عون للمستفيد، خاصة وأن ما يقدمه يعد واجبا بل: عهداً والتزاماً (الهلالي: ١٩٩٠م)، (الهلالي: ٢٠١١م).

وتؤكد المواثيق الأخلاقية على أنه ليس من حق الاختصاصي أو أي عامل في مؤسسة المعلومات قبول أجر أو مكافأة من أحد المستفيدين أو غيرهم في مقابل الخدمة خلال ساعات العمل الرسمي.

ومن واجبات الاختصاصي الحفاظ على أسرار المستفيدين ذات الصلة ببياناتهم الخاصة، خاصة تلك التي يؤدي إفشائها وإذاعتها إلى إلحاق الضرر أو الخسارة بالأفراد أو المؤسسات (الهلالي: ٢٠١١م) وانظر أيضاً(Inouye: 2002).

ويتضامن الجميع – الاختصاصي والمستفيد وكافة العاملين بالمؤسسة – في الحفاظ على ممتلكات مؤسسة المعلومات ومرافقها ومقتنياتها، وتعد هذه مسئولية مشتركة، وكحق للمستفيد تقدم له المؤسسة كافة التسهيلات والتيسيرات ذات الصلة براحته ومنها: المقهى، والمطعم، ودورات المياه، ومواقف السيارات، وغيرها (الهلالي: ٢٠١١م)، كما توفر البيئة والمناخ المناسب لمن يرغب من المستفيدين في الاستكشاف والإبداع الفكري والابتكار. (سعيد: ٢٠٠٩م).

وتؤكد مؤسسة المعلومات في ميثاقها الأخلاقي على دعم الحريات، حرية المستفيدين في الاطلاع والقراءة، وما يرتبط بهذا الحق من حقوق، وعلى رأسها حرية الوصول السريع والحر، والآمن والدقيق للمعلومات، وحرية التعبير وإبداء الرأي – مع الالتزام بالضوابط الشرعية والقانونية – كما تشدد على احترام حقوق الملكية الفكرية، وعدم انتهاكها أو الاعتداء عليها (الهلالي: ٢٠١١م) (Fourie: 2002).



ويستند اختصاصي المعلومات إلى مجموعة من الإجراءات والقواعد ذات الصلة بالتعامل مع المستفيد المشاكس أو المشاغب، لتوفير الجو الملائم والمناسب لغيره من المستفيدين، ويحيط الاختصاصي المستفيد الذي يحاول التحدث عن نفسه داخل المؤسسة، أو التحدث عن أعماله، يحيطه علماً بلطف وأدب بأن مثل هذا الحديث أو العمل غير مصرح به، وأن الحديث عن النفس، له وقته ومكانه، ومن خلال الأنشطة والفعاليات التي تنظمها المؤسسة، وتعلن عنها، وتروج لها، في إطار برنامج التوعية والدعوة. (الهلالي والصقري: ٢٠١١م) (الصقري: ٢٠١١) ،(سعيد : ٢٠٠٩م).

ويرحب الأخصائي في مؤسسته بذوي الاحتياجات الخاصة، وغيرهم من الفئات الخاصة، وعلى رأسهم ربات البيوت، والأطفال، ويوجه لهذه الفئة الأخيرة (الأطفال والناشئة) عناية خاصة ورعاية، ويبذل قصارى جهده على حمايتهم من البيانات والمعلومات الضارة والملوثة (الهلالي: ٢٠١١م)، (Fourie:2002).

البند الثامن: علاقة اختصاصي المعلومات بنفسه:

وقد أدى حق الله عز وجل، ثم حق المجتمع في المهنة، وكذلك حق مؤسسته، وإدارته، وزملائه والمستفيدين من المؤسسة، بقي أن يؤدي حق نفسه (إن لنفسك عليك حقا)، والحق الأول والأساس، وهو حق وواجب في آن واحد، حقه في تعليم نفسه تعليماً ذاتياً، تدعمه مؤسسته، وغيرها من المؤسسات التعليمية والأكاديمية والمهنية، يواكب ذلك تعليمه لزملائه وللمستفيدين.

لقد ألزم نفسه بإخلاص العمل لله عز وجل، وأدى حقه ولم يضيعه، وبقي أن يخلص لذاته، يهذبها ويعلمها، ويطورها، في إطار برنامج شامل للتعليم المستمر،



والتدريب المستمر، والتطوير المستمر للجميع (لإدارة المؤسسة، والعاملين بها، والمستفيدين منها).

إن اختصاصي المعلومات عليه، وهو يعلم نفسه ذاتياً، عليه أن يبدأ من القاع– خاصة إذا كان في أول الطريق- بحيث تكون الإجراءات البسيطة من بين واجباته، وسوف يعرف الكثير عن طريق البدء بالبسيط، شريطة التواضع وعدم إهدار طاقته وجهده (الهلالي: ١٩٩٠م).

وعليه بالإضافة إلى ما تقدم استيعاب مهام ومسؤوليات وظيفته وواجباته، ودوره في هذا معلوم فهو المسئول عن بناء مصادر المعلومات وتنميتها، وإدارتها وتقييمها، ثم تنظيمها وبثها وتقديمها للمستفيد.

وفي تعامله مع زملائه ورؤسائه، والمستفيدين يلتزم بتنفيذ سياسة المؤسسة ونظمها، وتشريعاتها وميثاقها الأخلاقي، ويسعى بلطف وكياسة، وموضوعية إلى تغيير السياسات التي تتعارض مع قوانين المهنة وأخلاقياتها، فضلاً عن تعارضها مع الشرع الشريف.ويرفع دوماً وهو يؤدي عمله شعار: "الجودة" وهي مرادفة للإحسان والإخلاص، ويعمل على تقديم الجديد والمفيد من خلال مبادراته ومقترحاته، ويسهم مع زملائه في إدارة المعرفة واستثمارها لصالح المستفيدين، والمهنة والمجتمع.

وفي سلوكه داخل المؤسسة وخارجها، يضع رسالة مؤسسته وأهدافها وغاياتها نصب العينين، ويعمل على تحقيقها بعون من زملائه، وعون لجنة الحكماء (لجنة المكتبة)، والجيش الاحتياطي (جماعة أصدقاء المكتبة).

ويهتم الاختصاصي بعلاقاته الرسمية والشخصية داخل المؤسسة وخارجها، ويعمل على تنمية هذه العلاقات لصالح مؤسسته، ومهنته ومجتمعه، ويحذر كل الحذر من



جني أية فوائد خاصة (مالية أو غير مالية)، أو هدايا أو منح، على حساب عمله، وعليه دوماً وفي كل الحالات تغليب المصلحة العامة على المصلحة الخاصة أو الشخصية.

ويمد اختصاصي المعلومات يده للجميع في إطار التعاون والمشاركة الفاعلة، مع الأفراد والمؤسسات المعلوماتية وغيرها تحقيقاً لأهداف وغايات: المؤسسة، والمهنة، والمجتمع.

والمتوقع أن يظهر الاختصاصي وزملائه بالمظهر اللائق في اعتنائهم بملابسهم، وحرصهم في سلوكهم، وأن تكون ملابسهم مناسبة لظروف العمل، وأن تكون بسيطة ومريحة. إن ملابس الاختصاصي وزملائه يجب أن تتناسب مع وقار المهنة، والمتوقع أن يتدخل المشرفون والمدراء – دون تردد- لاقتراح الملابس الأكثر تناسباً خاصة عندما يظهر بعض العاملين في ملابس تثير نقد الآخرين، أو انتباههم غير العادي.

وبأسلوب مهذب وغير مباشر، يجبر الاختصاصي من يتحدث بصوت مرتفع على خفض صوته، عندما يتحدث هو بصوت يكاد يكون همساً. (الهلالي: ١٩٩٠م).

٣/٣/٣ - إجراءات وآليات إعلان الميثاق:

سبق أن أشرنا في الحديث عن مبادئ الميثاق الأخلاقي وقواعده العامة (١/٣/٣) إلى ضمانات فعالية هذا الميثاق (رابعاً)، ونعود مرة أخرى لنضع النقاط على الحروف، في نقاط سبعة، تمثل الإجراءات والآليات ذات الصلة بإعلان الميثاق والعمل به – بحوله تعالى- وفيما يلي هذه النقاط –وبإيجاز شديد-:

١. كسر حدة البدء من قبل اعلم (الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات) وبقرار من مجلس إدارته الموقر، لتشكيل لجنة الشئون القانونية والأخلاقية (لجنة دائمة) بحوله تعالى.



٢. الدعوة إلى مائدة مستديرة، يشارك فيها مجلس إدارة الاتحاد الموقر، وقادة المهنة، وعينة مختارة (قصدية) من العاملين في المهنة، للبحث في كيفية إعداد مسودة الميثاق.

٣. النظر في اقتراح بناء قاعدة بيانات، فضلاً عن مصادر المعلومات ذات الصلة بالأخلاقيات المهنية، للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية، وإطارها وحاضنها (الميثاق الأخلاقي).

٤. إعداد مسودة الميثاق، والاتفاق على المبادئ والقواعد العامة ذات الصلة بالميثاق، فضلاً عن البنود والمواد، التي تجسد وتمثل اللائحة التنظيمية والتفسيرية للميثاق.

٥. بدء الحوار الموسع من خلال الموائد المستديرة، والورش، وإجراء المقابلات والاستبانات، وغيرها من الوسائل والمعينات، ووسائل الاتصال التقليدية والإلكترونية، بهدف إعداد الميثاق في صيغته وشكله النهائي.

٦. إعلان الميثاق في الموعد المتفق عليه سلفاً، في إطار خطة إعداد الميثاق، والتأكيد على أن هذا الميثاق هو الرئيس والأساس المعتمد، والمصدّق عليه، وأن من حق نظم المكتبات وشبكات المعلومات بكل وحداتها من حقها إعداد ميثاق خاص بها، يسترشد بالميثاق العام والرئيس، وتتولى لجنة الشئون القانونية والأخلاقية في الاتحاد مهام بث وإذاعة القانون ونشره بكل الوسائل المتاحة.

٧. ويظل الباب مفتوحاً – بحوله تعالى- من أجل أية إضافات أوتعديلات أو تنقيحات، وتخصص مساحة مناسبة في دوريات ونشرات وإصدارات الاتحاد، لكل ما له صلة بالأخلاقيات المهنية وحاضنها: الميثاق الأخلاقي للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية.





الخاتمة:

على الرغم من أن مهنة العاملين في مؤسسات المعلومات في عالمنا العربي تعد من أعرق المهن – شرقًا وغربًا- إلا أنه لا يوجد لها ميثاق أخلاقي يحتضن ويؤطر الأخلاقيات المهنية للعاملين في هذه المؤسسات. إن البديل المتاح للميثاق مجموعة من الإرشادات والتنبيهات، والتعليمات والتوجيهات، والإعلانات والملصقات المبعثرة على حوائط مؤسسات المعلومات وجدرانها وأبوابها.

وتؤكد هذه الدراسة – ضمن أهدافها- على دعوة الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) لتحمل جانباً من مسؤولياته والتزاماته بوصفه راعي المهنة في عالمنا العربي، والمتحدث باسم العاملين بها، والمنتسبين إليها، دعوته لتأطير واحتضان الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية، وتجسيدها في ميثاق أخلاقي: نتفق عليه وندونه، ونعلنه، ونتعامل معه، ونلتزم بمبادئه وقواعده ومواده، ونحتكم إليه ونرجع.

إن الأمل معقود على الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) لتقديم ميثاقاً أخلاقياً نموذجياً تستهدي به وتسترشد مؤسسات المعلومات – هنا وهناك- شرقاً وغرباً، واستثمار الدعوات الإقليمية (العربية) والعالمية لإعداد ميثاق أخلاقي عالمي.

هذا وتقدم الدراسة مجموعة من المبادئ والقواعد العامة ذات الصلة بالميثاق الأخلاقي (حاضن الأخلاقيات المهنية) وهي: رعاة الميثاق، مصادر الميثاق، ركائز الميثاق، ضمانات فعالية الميثاق، حاجتنا اليوم في مؤسسات المعلومات العربية: حاجتنا إلى ميثاق أم مواثيق؟.



وتسهم الدراسة في تقديم تصور مقترح لبنود ومحاور الميثاق الأخلاقي العربي ومواده تمّ تأسيسه على أبعاد ثلاثة:

- حق اللّه عز وجل.
- حق المجتمع.
- حق اختصاصي المعلومات.

تم تفصيلها في بنود ثمانية.

وتقترح الدراسة مجموعة من الإجراءات والآليات التي تسبق إعلان الميثاق الأخلاقي (حاضن الأخلاقيات المهنية)، وتستهل هذه الإجراءات المقترحة، بكسر حدة البدء من قبل الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) وبقرار من مجلس إدارته الموقر لتشكيل لجنة (دائمة) للشئون القانونية والأخلاقية، يكون من أولى مهامها: إعداد الميثاق الأخلاقي للعاملين في مؤسسات المعلومات العربية.



قائمة المراجع

أولا: المصادر باللغة العربية:

١) ابن جماعة، إبراهيم بن سعدالله.تذكرة السامع والمتكلم في أدب العالم والمتعلم. بيروت: دار الكتب العلمية، (د.ت).

٢) بدر، أحمد أنور. "الأخلاقيات المهنية في المكتبات وأجهزة المعلومات المعاصرة". الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج ٥ ، ع١٠ (١٩٩٨م).-ص ١٣-٤٠.

٣) الترمذي، محمد بن عيسى. سنن الترمذي. بيروت: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع،١٩٨٠م

٤) خليل، نجلاء محمود. "دستور مقترح لأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات". بحوث في علم المكتبات والمعلومات،مج ٤ (٢٠١٠م).-ص ٣٢٧-٣٥٣.

٥) داود،حسنطاهر.جرائم نظم المعلومات. الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية،٢٠٠٠م

٦) الرحيلي، عبدالله بن ضيف الله. الأخلاق الفاضلة: قواعد ومنطلقات لاكتسابها. الرياض: وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد، ٢٠٠٩م

٧) الرفاعي، عبدالمجيد. نحو ميثاق شرف لأخلاق المعلومات. دمشق: النادي العربي للمعلومات، ٢٠٠١م

٨) السبكي، تاج الدين. معيد النعم ومبيد النقم. القاهرة: مكتبة الخنجي،١٩٤٨م

٩) سعيد، ياسمين. أخلاقيات مجتمع المعلومات: مراجعة علمية للإنتاج الفكري باللغة العربية لمقالات الدوريات المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات. الجيزة: المعهد العالي للإدارة والمحاسبة ، ٢٠٠٩م



١٠) الصقري، خالد بن ناصر. أخلاقيات المهنة ومهارات الاتصال مع الآخرين. نزوى: كلية العلوم التطبيقية، ٢٠١١م

١١) عبدالمعطي، ياسر يوسف. معجم علوم المكتبات والمعلومات. الكويت: جامعة الكويت، ٢٠٠٣م

١٢) عبدالهادي، محمد فتحي. "أخلاقيات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات". الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج ٧ ، ع١٤ (٢٠٠٠م).-ص ٣٣-٤٠.

١٣) عطية، هانئ محي الدين. "نحو دستور أخلاقي لاختصاصي المكتبات والمعلومات في الوطن العربي". عالم المعلومات والمكتبات والنشر، مج١ ، ع٢ (٢٠٠٠م)، ٦٩-١١١.

١٤) القبلان، نجاح قبلان. "أخلاقيات المكتبات والمعلومات ومكانتها من وجهة نظر العاملين في مكتبة الملك فهد الوطنية". دراسات عربية في المكتبات والمعلومات، مج٧ ،ع١ (٢٠٠٢م).-ص ٢٤-٣٤.

١٥) قطب، سيد. في ظلال القرآن. بيروت: دار إحياء التراث العربي،١٩٧١م

١٦) المعجم الوسيط. بيروت: دار الأمواج، ١٩٨٧

١٧) موسى، محمد عيسى. آداب وأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات،٢٠٠٣م

١٨) الهلالي، محمد مجاهد. "الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات". مجلة المكتبات والمعلومات العربية، مج١٥ ،ع٢ (١٩٩٠م)

١٩) الهلالي، محمد مجاهد. التعامل الأخلاقي مع الكتب النادرة والمخطوطات والمجموعات الخاصة: مسئوليات إدارة دار الكتب المصرية. القاهرة: جامعة القاهرة،١٩٩٣م



٢٠) الهلالي، محمد مجاهد، ومحمد الصقري. "أخلاقيات التعامل مع شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت)".الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج ٦ ،ع ١١ (١٩٩٩م).-ص ١٢١-١٤٠.

٢١) الهلالي، محمد مجاهد (٢٠٠٤). أخلاقيات التعامل مع الوثائق والمعلومات، ١، ٧٩-١٠١.

٢٢) الهلالي، محمد مجاهد، ومحمد الصقري. "الأخلاقيات المهني للعاملين في مؤسسات المعلومات العمانية". العربية ٣٠٠٠، مج١١ ، ع٤٥ (٢٠١١م)

٢٣) الهوش، أبو بكر محمود. "الحاجة إلى دستور أخلاقي لمهنة المعلومات". مجلة المكتبات والمعلومات العربية، مج ٢٢،ع ١ (٢٠٠٢م).-ص ٧٣-٩٢.

٢٤) الهوش، أبو بكر محمود. نحو ميثاق أخلاقي لمهنة المعلومات في الوطن العربي. الشارقة: جامعة الشارقة، ٢٠٠٣م

٢٥) هيلد، فيرجينيا .أخلاق العناية. ترجمة ميشيل حنا متياس. سلسلة عالم المعرفة. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ٢٠٠٨م



ثانيا : المصادر باللغة الإنجليزية :

1) Adams, H. R. Privacy in the 21st century: Issues for public, school, and academic libraries. New York: West Ports Libraries Unlimited,2004
2) Alfino, M..Information ethics for librarian. North Carolina: McFarland & Company Publications, Inc,1997
3) Fink, L."Librarianship needs a new code of professional ethics". American libraries, No.22,(1991).pp. 84-92.
4) Fourie, D &David, R. Libraries in the information age: An introduction & career exploration. Greenwood Village, Colorado: Libraries Unlimited,2002
5) Gurau, C. Code of ethics in virtual communities. Washington: Idea Group Inc,2006
6) Hamilton, S. "Information ethics: Librarians' professional principles for freedom of Access to information".(2005). Retrieved April 13, 2012, from http://portal.unesco.org/ci/en/files/19991/11272300351Hamilton2.pdf/Hamilton2.pdf
7) Hoffmann, G."The ethics code of copyright: An informal chat". Texas Library Journal, No.2,(2004) pp. 110-116.
8) Inoue, Y. The code of ethics of the Japan library association. Munchen: Saur (IFLA Publications 101),2002
9) Johnson, A.The practical guide to book repair and conservation. London: Thames & Hudson,1988



10) Koehler, W. Trends of library associations & ethics in the US. Munchen: Saur (IFLA Publications 101),2002
11) Langford, D. Internet ethics. London: Macmillan Press Ltd,2000
12) Lankes, R."The ethics of participatory librarianship". Journal of library administration, No.47(2008)pp. 233-241.
13) Marphy, S. "The conflict between professional ethics and ethics of the institution". Journal of Hospital Librarianship, No.1(2001)pp.17-30.
14) Ruban, R. Foundation of library and information science. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc,2000
15) Strahlendorf, P. "Professional ethics for health and safety professional".(2004).Retrieved April 20, 2012, from www.bcsp.org/pdf/PresentationsArticles/EthicsASSE2004.ppt
16) Sturges, P. Doing the right thing: Professional ethics for information workers in Britain. Munchen: Saur (IFLA Publications 101),2002
17) Vaagan, R. The ethics of librarianship: An international survey. Munchen: Saur (IFLA Publications 101),2002





الفصل الثاني

تدريس الأخلاقيات المهنية

لطلاب أقسام المكتبات و المعلومات

نجلاء محمود محمد خليل

مدرس المكتبات و المعلومات

كلية الآداب - جامعة المنوفية





تدريس الأخلاقيات المهنية لطلاب أقسام المكتبات والمعلومات

تمهيد :

لكل مهنـة في المجتمع الإنسانى أخلاقيـات يلتـزم بها الأفـراد المنتمون إلـى تلك المهنة، وتعد

أخلاقيات مهنة المكتبات أهم الوجهات المؤثرة في سلوك الأفراد العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات وتنطبع سمعة مهنة المكتبات والمعلومات بسلوك أعضائها ، وأن سلوك بعض المكتبيين إذا أسيء فهمه ولو كان سليما فإنه قد يلحق الأذى بالمهنة نظرا لعدم وجود معايير أخلاقية ثابتة ومحددة تحكم السلوك المهني للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات في البلدان العربية، وقد شهدت المكتبات ومراكز المعلومات في السنوات الماضية تطورات وتغيرات علمية وتكنولوجية فلم تعد المكتبات أماكن لحفظ الكتب ، بل أصبحت مراكز معلومات تزود الباحثين بالمعلومة المراد الحصول عليها بأسرع وقت وأقل تكلفة باستخدام حواسيب تكنولوجيا المعلومات لذا توجب أن يسري التغيير أو التطوير على العاملين أيضا في هذا الحقل المهم والضروري لكونه على اتصال

مباشر ومؤثر مع المستفيدين من المثقفين والعلماء وأصحاب العقول النيرة والتي يجب العمل معها بطريقة أكثر دراية من باقي أفراد المجتمع لتوفير الجو الملائم للإبداع والتقدم في البحث الرصين. فأصبح أمين المكتبة يطلق علية أخصائي المعلومات وهذه التسمية لم تأتي اعتباطا بل هي عمل المكتبي الحالي والتي يجب على من يحملها أن يتحلى بصفات وأسس علمية وأخلاقية لممارسة هذه المهنة (المعلوماتية: ٢٠١٠م، ٤)



إن لأخلاقيات مهنة المكتبات دوراً أساسياً فى الإعداد المهنى لخريجى المكتبات و المعلومات لسوق العمل ، كما لها أهمية بالغة بالنسبة لتحقيق الكفاءة و حسن الآداء ، حتى أنها اعتبرت من الأسس الضرورية لإضفاء صفة المهنية على أي عمل (بطوش:٢٠٠٧م،٢)

و لذلك فإن التكوين المهني السليم الذي يقود إلى بيئة معلوماتية صحيحة ، يتطلب تعريف طلاب أقسام المكتبات بالقواعد التي يجب أن تحكم سلوك العاملين في مؤسسات المعلومات وتدريبهم عليها ، إن ذلك سيساعدهم فيما بعد على التكيف السريع مع المشكلات التي يمكن أن توجد في بيئة العمل، إلى جانب إتاحة الفرصة أمامهم بالقدر الكافي لتنمية قدراتهم التطبيقية لأداء متطلباتها الوظيفية ، كما سيقلص هذا الإجراء من الكثير من فوارق الخبرات التي توجد بين العاملين ويجعل منهم فريق عمل متجانساً (القبلان٢٠١٠من:٢٠٠٢م،١٥)

و من هنا برزت الحاجة إلى أهمية تدريس الأخلاق ضمن المقررات الدراسية فى أقسام المكتبات و المعلومات ، ووضع معايير تعرف الطلاب بقضايا الأخلاقيات المهنية ، وذلك من أجل تعزيز قيم العمل الوظيفى ، و توحيدها فى إطار متجانس (سالم :٢٠١٢م،٥)

مما سبق يتضح أنه على الرغم من الأهمية الكبيرة للأخلاقيات المهنية إلا أن تعليمها في أقسام المكتبات و المعلومات لا يوضع فى الاعتبار ، و لا يجد الاهتمام الذي يتناسب مع أهمية الموضوع، ولما كان الأمر كذلك ؛ فقد دعت الحاجة لتحديد القيم الأخلاقية الواجب توافرها في أمناء المكتبات ، فعملية تعليم القيم الأخلاقية تستهدف أساساً غرس تلك القيم وتنميتها لدى طلاب أقسام المكتبات ؛ لكى تساعدهم في تكوين

إطار نظرى يعملون من خلاله ، فإننا من منطلق ذلك نأتى بهذه الدراسة لتركزعلى تدريس الأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و المعلومات و تعليمها ، لإعطاء الطلاب صورة و اضحة عن مجموعة القيم و المعايير و السلوكيات التى يتطلبها العمل فى مجال المكتبات و المعلومات ، ولتوضيح الدور الهام و البارز الذى يمكن لمنهج الأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و المعلومات أن يؤديه فى إطلاع خريجى أقسام المكتبات و المعلومات على جوانب المهنة المستقبلية ، و أيضا فى توعيتهم بنوعية المشكلات الأخلاقية التي قد يواجهونها في حياتهم المهنية بعد التخرج.

و لقد شهد الربع الأخير من القرن العشرين عددا من التطورات والتغيرات في بيئة المعلومات تمثلت في ثورة المعلومات بكل أبعادها ، وتطور تكنولوجيا المعلومات بكل روافدها وتغير سمات واحتياجات المستفيدين ، وتغير المنظور الاقتصادي و الاجتماعي للمعلومات ، وغير ذلك مما يشكل في النهاية السمات المميزة لمجتمع المعلومات . وقد أثرت كل هذه التغيرات على وظائف وخدمات مؤسسات المعلومات بكل أنواعها ، وترتب على ذلك تغير الدور الذي يؤديه الأخصائيون ، وبرزت حاجتهم إلى مهارات وخبرات جديدة تناسب الظروف والأوضاع التي تغيرت ، والتي من المنتظر أن يظل التغير الدائم سمة له.

وحيث يمثل التأهيل الأكاديمي لأخصائي المعلومات البوابة الرئيسة لتحسين خدمات المعلومات في المجتمع ، وعلى قدر كفاءة وفعالية المؤسسات الأكاديمية لتعليم المكتبات والمعلومات يكون مستوى الأخصائيين وخبراتهم النظرية ومهاراتهم العملية ، ويكون نجاحهم في إدارة وتشغيل مختلف مؤسسات وخدمات المعلومات.(جوهرى :٢٠١٢م)

هذه الاتجاهات الحديثة بما فيها من مؤشرات إيجابية فإنها تحمل مؤشرات سلبية تجعلنا في منعطف حرج ونتساءل الى أي مدى المجتمعات العربية مهيأة للتعامل مع البيئات الرقمية الافتراضية في مجال المكتبات ومرافق المعلومات ؟ إن الإجابة على هذا التساؤل قد تكون محرجه بسبب وجود فجوة رقمية كبيرة اذ ان معظمها مازالت تخطوا خطواتها الأولى في عالم التقنيات الحديثة نظراً لعدم توفر البنية الأساسية للشبكات الرقمية، بالإضافة على قلة الدعم التقني في المكتبات ، فمازال الفكر التقليدي والأرفف المفتوحة تسيطر على مكاتبنا العربية. : 2012 (Alalbayt)

و بناء على ما تقدم فقد حرصت الباحثة على الوسطية فى التناول من حيث الأخذ فى الاعتبار هذه التطورات و الاتجاهات الحديثة فى المجال من ناحية ، ووضع الكثير من مكتباتنا العربية فى الواقع من ناحية أخرى .

حيث ترى (عزة الجوهرى) أن لابد أن يتكون علم المكتبات والمعلومات من المزيج المتساوي بين الجوانب التقليدية والجوانب الابتكارية من تقنيات وتكنولوجيات حديثة ،فهناك بعض الركائز التي تستمر في منظومة العمل كتنمية و إدارة المجموعات والعمليات التنظيمية للمعلومات وإدارتها واستخدامها وهذه تشكل المحاور الرئيسة لمعظم برامج علم المكتبات والمعلومات، فضلا عن وجود أشياء تتغير بسرعة تيسر أداء العمل في الركائز الأساسية للتخصص ومنها التقنيات والتكنولوجيات فلا بد من اكتساب مهارات التعامل معها والتوائم مع متغيراتها لاستثمارها بصورة مثلى .(جوهرى :٢٠١٢م)

دور الجامعات فى ترسيخ الأخلاق المهنية :

إن موضوع الأخلاقيات المهنية من الموضوعات ذات الاهتمام الكبير من قبل الحكومات و الجامعات و المنظمات العالمية و المحلية تجسد فى ادخال الموضوع كمادة

دراسية مستقلة فى كل الجامعات العالمية تقريبا ، و كذلك انشاء أجهزة مختلفة فى الدول لمكافحة الفساد الإدارى .

و لا نستغرب أن توجد فى الولايات المتحدة ما يزيد عن ٥٠٠ مقرر دراسى من مقررات أخلاقيات المهنة فى الجامعات الأمريكية .(عبد السلام :٢٠١٠م،٣)

إن تدريس الأخلاق المهنية بالجامعة هو الخطوة الأولى التى لابد منها فى أى مجتمع ؛ للرقى بمستوى الممارسة الأخلاقية بين المهنيين ؛ لأنه يعلم الطالب أن الالتزامات الأخلاقية للمهنة هى جزء لا يتجزأ من الممارسة الصحيحة لها ، لدرجة أنه يتعلمها فى الجامعة جنباً إلى جنب مع المبادئ العلمية للمهنة ؛ و بذلك يتأكد الطالب أن تمسكه بالأخلاق المهنية هو واجب عليه تجاه المجتمع و الجمهور و الزملاء والمهنة نفسها ، كما أن تدريس أخلاق المهنة يعلم الطالب مبادئ التحليل الأخلاقى التى بها يستطيع أن يفكر فى مختلف المواقف المهنية التى سوف يتعرض لها ، وتجعله أيضاً يقرر التصرف الأخلاقى الأمثل فى كل موقف ، و من ثم يحسن التصرف بعد التخرج حين يتعرض لمواقف الحياة المهنية ، بدلا من أن يفاجأ بمواجهة الواقع ؛ فيسئ التصرف ، أو يكتفى بتقليد ما يفعله الآخرون بدون تفكير فى الجوانب الأخلاقية و الاجتماعية لأفعاله Wanger:(1996)

إن التزام المهنيين بأخلاقيات و قيم مهنهم يضمن سلامة المجتمع و أمنه ، و يرسخ الثقة فى مؤسساته ، و ينمى المحبة بين أبنائه ؛ و كل هذا من شأنه أن يسهم فى تنمية المجتمع و دفعه نحو النهضة و التقدم .

أما على مستوى الفرد فإن الاستفادة المتوقعة من تعليم الطالب الأخلاقيات المهنية أنه سيكتسب القدرة على المشاركة الاجتماعية و القيادة و الاشتراك فى



المناقشات ، و سيكون لديه القدرة على فهم الآخرين ، والتعامل معهم و تحليل البدائل و الاختيارات ، و غيرها من المبادئ التى سيكتسبها و ستفيده فى حياته على المستوى المهنى و الاجتماعى و الشخصى (Fay:1996)

و هكذا نؤكد على أهمية أن يكون للجامعة دور في إكساب الطلاب علي اختلاف تخصصاتهم اخلاقيات المهنة التي يعدون لها ، لدور الجامعة في اعداد المواطن ذي المهارة الخاصة في تخصصه ، والذي يعي أخلاقيات المهنة التي يعد لها، وأن هذا الوعي ضرورة لرفع مستوي الآداء والانجاز لمصلحة المهني والمتعاملين معه.

و من هنا نخلص لمدى أهمية وضرورة و مبررات تدريس الاخلاق المهنية و التى نوجزها فيما يلى :

المبرر الأول:

وهو التقدم المعرفي وازدياد الاتجاه نحو التخصص وماترتب عليه من تقدم مادي وضع الانسان في موقف تحد أخلاقي ومصيري امتد إلي العديد من ابعاد النشاط الانساني مالم يحقق الانسان المعاصر التوازن بين الجانب الانساني والمادي للحضارة المعاصرة.

المبرر الثاني:

هو التقدم التكنولوجي والاجتماعي وماترتب عليهما من قضايا جدلية واختيارات صعبة منها حماية البيئة وتدهور الموارد الطبيعية ، والجوع العالمي والفقر والنمو السكاني ، وانتشار الجريمة حتي في مجتمعات الوفرة ، وهذه النتائج لهذا المتقدم المتسارع فاقت قدرة البشر علي التنبؤ بعواقبها الأخلاقية علي الحياة البشرية.



المبرر الثالث:

مبرر تربوي مرتبط بطبيعة البشر، حيث إن الفرد في حياته اليومية وعلاقاته بالآخرين يمر بصفة مستمرة باختبار قيمه الذاتية وضرورة الاختيار بين بدائل ممكنة في مجال السلوك ويتساءل ما الصواب وما الخطأ ، ما الخير وما الشر، ما الواجب... كيف أكون فاضلا ، ومن هذا تأتي ضرورة تدريس الاخلاق لتأكيد وعي المتعلمين بالبدائل وطرق الاختيار الصائب ومبرراته ، وتنمية اتجاهات خلقية ووعي اخلاقي سوي يحقق التلقائية في السلوك والعمل ، هذا العون وهذه المساعدة يجب أن يكتسبها المتعلمون أثناء الدراسة في ذلك شأن سائر أشكال الوعي الاخري.

(وعي سياسي - وعي تاريخي - وعي علمي - وعي جمالي - وعي صحي)

المبرر الرابع :

هو الديني، أو الذي يشتق من سؤال رئيسي عن الهدف من خلق الإنسان، والغاية من وجوده، والمصير بعد الحياة الدنيا ، وعلاقة الدنيا بالآخرة ، وتفصيل ذلك أن الإنسان مستخلف في الأرض ، وهو بذلك مكرم علي غيره من سائر المخلوقات.

والاستخلاف في الأرض يعني الإعمار والتعمير، والإعمار والتعمير يتطلبان العمل الصالح، والعمل الصالح يتطلب معايير تضبطه وتوجهه، هذا العمل أيضا بكل صوره عبادة يحاسب الإنسان علي حسن أدائه له ابتغاء وجه اللّه وطلبا للجزاء العادل في الآخرة وحسن الثواب.

من هذا التصور لمركز الإنسان في الكون والرسالة التي طلب منه الاضطلاع بها، وحاجته إلى دستور أخلاقي إلهى ، لايحتمل الصواب والخط ، نصل إلى مبرر رابع لأهمية وضرورة تدريس الأخلاق المهنية هذا المبرر وثيق الصلة بما جاء في الآية



الكريمة "إنا عرضنا الأمانة على السموات والأرض والجـبال فأبين أن يحمـلنها " (الأحزاب ، ٧٢)

حيث تشير الآية إلي أن الإنسان قد اختار أن يحمل الأمانة والمراد بها لدى المفسرين العمل أيا كان نوعه ، طالما أن العمل والسعي في مناكب الأرض فريضة وتكليف إلهى للإنسان، وأداء الأمانة يستلزم الإتصاف بعدد من الفضائل تحقق حسن الأداء ، ومن ثم يصبح تدريس الأخلاق في ذاته أمانة لأنه ييسر بدوره أداء أمانات أخري.

ويصبح تدريس الأخلاق المهنية فى التعليم مبررا من هذا البعد الدينى وضرورة دينية لتهذيب النفس وتزكيتها، والوعى بالقيم والمعايير الالهية لضبط سلوك الفرد مع نفسه ومع الآخرين، وهى أمور لاغني عنها لتحقيق رسالة الإنسان على الأرض.

وقد يشكك البعض فيما يمكن أن يحقق هذا التدريس من فائدة عملية، نقول إنه من السذاجة أن نتوقع من هذا الاسهام في مجال الأخلاق أن يحول الأشرار إلى أخيار،ولكن حتي لو وجد تغيير ولو محدد وبدرجات متفاوتة لدى الطلاب فهو يستحق أن يؤخذ فى الاعتبار وأن يبذل الجهد من جانب المربين لاكسابه للأجيال الجديدة.(عبد العظيم :٢٠٠٠م) ، حيث ترى الباحثة أنه بالتعليم و التدريب و الإرادة و السعى و الاجتهاد يمكن تجويد أفعال الإنسان حتى تصدر عنه أفعال كلها تامة كاملة ، و المقصود هنا هو الكمال الخلقى .

لقد أدركت الجامعات فى كثير من البلاد المتقدمة هذه المسئولية الملقاة على عاتقها من إعداد المهنيين أخلاقياً بنفس مستوى إعدادهم عملياً ، ولذلك لا تكاد تخلو جامعة من مقررات أخلاق المهنة فى الكليات المختلفة ، فنجد مقررات فى أخلاقيات الطب و الهندسة و الحقوق وغيرها ، لدرجة أن المنظمة المسئولة عن ترخيص كليات



الهندسة فى الولايات المتحدة ، أصبحت منذ منتصف الثمانينات تشترط وجود مواد عن أخلاقيات مهنة الهندسة فى كل كليات الهندسة ،و تُحرَم الكليات المخالفة من الاعتراف بخريجيها كمهندسين معتمدين ، ولم تكن تلك المنظمة هى أول من يقوم بهذا الإجراء فى الولايات المتحدة ؛ فقد سبقتها فى ذلك نقابتا المحامين و الأطباء ؛ حيث التشديد على ضرورة تدريس مقررات فى أخلاق المهنة منذ السبعينات ؛ الأمر الذى جعل كليات الحقوق الآن تتنافس فى مقررات الأخلاق كماً و كيفاً ، فأصبح بعضها يدرس مقررات أخلاق المهنة فى أول عام دراسى و آخر عام بالكلية ؛ حتى تكون أخلاقيات مهنة المحاماة هى أول ما يدرسه الطالب فى الجامعة و آخره ، و بعضها يدرس مواد أخلاق المهنة فى كل سنة من سنوات الدراسة بالكلية ، و بعضها لا يكتفى بتدريس أخلاقيات المهنة كمادة منفصلة ، بل يتم إدراجها كجزء لا يتجزأ من المقررات الأساسية للكلية ، كالقانون الجنائى ، و القانون المدنى ، و هكذا ، و كذلك الحال فى كليات الطب، فمقررات الأخلاق تدرس كمواد منفصلة، و جزء من التدريب العملى للطالب في المستشفيات ، و من المعلوم أن امتحانات الدرجة الطبية الكبرى المعترف بها عالمياً ، تختبر أخلاقيات الطبيب المهنية ، قبل أن تختبر قدراته العلمية ، و لا تخلو باقى كليات الجامعة كالتربية و التجارة و العلوم وغيرها من مقررات أخلاق المهن ، بل إن الكليات العسكرية أيضاً أصبحت تدرج مقررات منفصلة عن الأخلاقيات العسكرية ضمن برامجها ... هذا بالإضافة إلى العديد من المؤتمرات و ورش العمل التى تعقد دورياً ؛ لبحث كيفية تطوير مناهج الأخلاق المهنية ، و كثير من الجامعات و المنظمات البحثية أصبحت تنفق بسخاء على تطوير مقررات الأخلاق (عبدالعظيم:١٩٩٩م)



مع ملاحظة أنه في الغرب لا تكتفي الجامعات بتدريس أخلاقيات العمل بل إنها تتفاعل مع مشاكل العمل الأخلاقية ويدفعها ذلك لتطوير أسلوب تدريس أخلاقيات العمل.(Maktoobblog: 2000)

و من هنا تظهر مدى الحاجة ملحة لإعادة النظر فى التربية فى مجتمعاتنا العربية ، فالملاحظ لطبيعة المجتمع يتبين له مدى التغيرات الاجتماعية و القيمية التى طرأت على منظومة القيم داخل المجتمع سواء للأفضل أو للأسوأ ، و لعل ذلك يعود إلى التغير الاجتماعى و الثقافى الذى طرأ على المجتمع نتيجة ، التصادم الحضارى و الثقافى بين ثقافة المجتمع و الثقافات الوافدة ، مما يدعو التربية إلى تأدية دور كبير فى العمل على تنظيم القواعد و المفاهيم و القيم داخل المجتمع ، و بما يعمل على وحدة المجتمع و تماسكه و يوفر له الأمن و استئصال القيم غير السليمة في المجتمع (عرفه:٢٠٠٢م،٦٠)

و تعد دراسة القيم و تنميتها ذات أهمية قصوى فى إعداد المواد الدراسية و الأنشطة التربوية المناسبة للمتعلمين ؛ فتستثير دوافعهم ، و تعمل على دعم بعض القيم أو تعديلها لديهم ، كما تعد القيم أيضاً أحد العوامل المهمة فى اختيار نوع الدراسة و المهنة ، كما أنها عامل مهم فى التكيف معها و الرضا عنها .

و لهذا فإن دراسة القيم من خلال المنهج الدراسى لها أهمية كبيرة فى التوجيه المهنى و التربوى للمتعلمين ، و القيم شأنها فى ذلك شأن مكونات الإطار الثقافى المكتسب من خلال محتوى المناهج الدراسية، و باستخدام استيراتيجيات تدريسية ملائمة إضافة إلى الوسائط غير الرسمية للتربية (عرفه: ٢٠٠٢م، ٢٤٢-٢٤٣)



و هذا يتطلب من التربويين البحث عن أفكار و أهداف و فعاليات تصلح للمجتمع و تعمل على بنائه، وهذا ما يلقى بتأثيره فى عمليات المنهج الدراسى ، و بالتالى تطويره أو تحسينه أو تجويده .

و من هنا تبرز مدى أهمية تدريس الأخلاقيات المهنية فى جميع التخصصات، كما يعكس ضرورة الاهتمام بالجانب النفسى و الاجتماعى للشخصية ، وهو ما يجب أن تتم مراعاته و أخذه فى الاعتبار عند وضع المنهج المقترح للأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و المعلومات .

و يدفعنا الحديث عن أهمية دور الجامعة فى تدريس الأخلاقيات المهنية للتخصصات المختلفة ، و ضرورة تعلم الطالب لها جنباً إلى جنب مع المبادئ العلمية للمهنة ، إلى الحديث عن أهمية ومردود تدريس الأخلاق المهنية فى مجال المكتبات و المعلومات ، و لكن قبل الخوض فى هذه الجزئية المهمة لابد من التطرق فى البداية إلى أخلاقيات مهنة المكتبات و المعلومات، و مدى أهمية و ضرورة تعليمها و تدريسها .

- **دور التعليم فى ترسيخ أخلاقيات مهنة المكتبات و المعلومات :**

مما سبق يتضح أنه على الرغم من الأهمية الكبيرة للأخلاقيات المهنية إلا أن تعليمها في أقسام المكتبات لا يوضع فى الاعتبار ، و لا يجد الاهتمام الذي يتناسب مع أهمية الموضوع، ولما كان الأمر كذلك ؛ فقد دعت الحاجة لتحديد القيم الأخلاقية الواجب توافرها في أخصائى المكتبات ، فعملية تعليم القيم الأخلاقية تستهدف أساساً غرس تلك القيم وتنميتها لدى طلاب أقسام المكتبات ؛ لكى تساعدهم في تكوين إطار نظرى يعملون من خلاله.



إن أخلاقيات مهنة المكتبات و المعلومات موضوع تعرض للكثير من التجاهل و التهميش على الرغم من أهميته سواء فى مدارس المكتبات –و التى يندر فيها أن يتناوله الباحثون فى دراساتهم أو المتخصصون فى محاضراتهم– أو على مستوى الممارسة ، إذ إن أخلاقيات مهنة المكتبات ترسم للمكتبى خطوطاً إرشادية ، توضح له التزاماته وواجباته نحو أطراف عديدة فى مهنته ، كما تعد أخلاقيات المكتبات لبنة أساسية لصرح المهنة لأنها تحدد للمكتبى السلوك المثالى و المطلوب أداؤه فى محيط متنوع من حيث جمهوره ، وسائطه المعلوماتية ، علاقاته بالمعلومات ، هذا التنوع الذى يخلق لإختصاصى المعلومات فى المكتبة من حين إلى آخر مواقف حرجة و متجددة لا يعلم كيف يفصل فيها. لذلك فالذين يدخلون المهنة المكتبية يتحملون واجب المحافظة على المعايير الأخلاقية للسلوك ، من خلال علاقاتهم بالسلطة التى يعملون تحت رئاستها ، علاقاتهم بجمهور المكتبة ، بزملائهم ، بأفراد آخرين وبالمجتمع ككل (بطوش:٢٠٠٧م،٢)

و ذلك لن يتاح إلا من خلال تعليم وتوعية الطلاب القيم والمعايير الأخلاقية وتدريبهم على السلوكيات و المهارات التى يتطلبها العمل فى مجال المكتبات و المعلومات، و لكن على الرغم من ذلك تخلو الجامعات المصرية من مقرر مستقل للأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و المعلومات ، فموضوع تدريس و تعليم الأخلاقيات المهنية هو الجانب المظلم و المنطقة المجهولة التى لم يتطرق إليها أحد فى مقررات و مناهج مجال المكتبات و المعلومات فى الوطن العربى ، و لا يتعدى الأمر مجرد نصائح عامة يوجهها بعض من السادة أعضاء هيئات التدريس خلال المحاضرات ، و تكون بعيدة كل البعد عن المنهجية و الفكر التربوى السليم ، ولكنها تعد اجتهادات من جانب هؤلاء الأساتذة الحريصين على وجود الفكر الأخلاقى وتنميته لدى طلابهم .

و لذلك فإن الأمر يدعو إلى مزيد من الاهتمام بأخلاق المهنة وتدريسها و تعليمها وفق أسس علمية محددة ، وتحديد القيم الأخلاقية التي يجب غرسها وتنميتها لدى طلاب أقسام المكتبات و المعلومات ؛ حتى لا يتم ذلك بجهد عشوائى ، أو اجتهادات غير موجهة توجيهاً سليماً .

على الرغم من أن أخلاقيات مهنة المكتبات و المعلومات من أكثر الجوانب المتعلقة بالممارسة المهنية غنًى وثراءً في النقاش والجدال على مستوى العامة والخاصة، إلا إنها لا تزال بعيدة عن الاتفاق المُلزِم والوضوح الموضوعي الذي يجعلها قابلة للقياس والتطبيق، ذلك أن الأخلاقيات مسألة عامة ومتفاوتة من مجتمع إلى آخر ومن حقبة إلى أخرى في ذات المجتمع.

و من أجل الوصول إلى مساحة الحد الأدنى من الاتفاق حول مفهومها ، كسبيل إلى وضعها في المناهج التربوية لمجال المكتبات و المعلومات وكهدف يقصد به تحسين الأداء للعاملين فى المكتبات و مؤسسات المعلومات ، فلابد من تحديد المفاهيم الأساسية ووضع تعريفات واضحة، أو على الأقل العمل على تقليل مساحة التداخل التي لا تستبين فيها حدود المسئولية، والفرق بين الالتزام الأدبي الفضفاض والنص التوصيفي الوظيفي الملزِم، و من هنا يجدر بنا المرور ببعض المفاهيم الأساسية.

- **الأخلاق :**

ورد بيان (الخُلق) لغةً وفضلاً و مقاماً ما جاء فى لسان العرب (.... و الخُلُق و الخُلُق : السجية . يقال : خالق المؤمن و خالق الفاجر (ابن منظور:د.ت،٨٥) ، و في الحديث : ما شئ أثقل فى ميزان المؤمن من حُسن الخلق(الترمذي:٢٠٠٨م) الخلُق



بضم اللام و سكونها : و هو الدين و الطبع و السجية ، و فى الحديث : من أكثر ما يُدخل الناس الجنة تقوى الله و حُسْنُ الخلق (ابن حنبل: ٢٠٠٨م)

و الأخلاق هى شكل من أشكال الوعى الإنسانى يقوم على ضبط سلوك الإنسان و تنظيمه فى كافة مجالات الحياة الاجتماعية بدون استثناء ، فى المنزل مع الأسرة فى التعامل مع الناس ، فى العمل و فى السياسة ، فى التعليم أو فى الأمكنة العامة .

و قد وضع الدين أساساً لتنظيم حياة الإنسان و علاقته مع الناس ، وعلاقته مع نفسه بل و علاقته مع خالقه ، ومن جملة هذه العلاقات تتكون الأخلاق و القيم ، حسب خصوصية كل مجتمع . فمنذ القدم تسعى كل أمة لأن تكون لها قيم ، و مبادئ تعتز بها ، و تعمل على استمرارها ، و تعديلها بما يوافق المستجدات ، و يتم تلقينها و تدريسها و تعليمها ، و ينبغى عرفياً و قانونياً عدم تجاوزها أو اختراقها (ويكبيديا:٢٠١٢م)

أما كلمة الأخلاقيات فتعنى : " وثيقة تحدد المعايير الأخلاقية و السلوكية المهنية المطلوب أن يتبعها أفراد جمعية مهنية . و تعرف بأنها بيان المعايير المثالية لمهنة من المهن تتبناه جماعة مهنية مؤسسة لتوجيه أعضائها لتحمل مسئولياتهم المهنية " .

و لكل مهنة أخلاقيات و آداب عامة حددتها القوانين و اللوائح الخاصة بها، و يقصد بآداب و أخلاقيات المهنة مجموعة من القواعد و الأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة ، بحيث تكون مراعاتها محافظة على المهنة وشرفها (الطرابيشي:٢٠٠٧م)

كما تعرف أخلاقيات المهنة " بأنها نظام المبادئ الأخلاقية أو قواعد الممارسة التى أصبحت معياراً للسلوك القويم ، فلكل مهنة أخلاقياتها التى تشكلت و تنامت تدريجياً مع الزمن ، إلى أن تم الاعتراف بها و أصبحت معتمدة أدبياً و قانونياً . من هنا



كانت الحاجة إلى وضع أنظمة لممارسة المهن المختلفة (Code of Ethics and Code of Practice) و خصوصاً العملية مثل الطب و الصيدلة و الهندسة و المحاماة و المحاسبة القانونية ... إلخ.

و تتضمن هذه الأنظمة الأسس و الواجبات و الحقوق و المحظورات التى يجب التقيد بها عند ممارسة عمل مهني محدد (ويكبيديا:٢٠١٢م)

و قد يطلق عليها أخلاقيات العمل ، و أخلاقيات الوظيفة . علماً بأن الأخلاقيات المهنية هى جزء من الأخلاق العامة ، و لكنها تمتاز عنها بالتوجه نحو المهنة (Mengos:2007)

أما الميثاق الأخلاقى لأية مهنة فيضم القواعد المرشدة لممارسة مهنة ما ؛ للارتقاء بمثالياتها و تدعيم رسالتها ، على الرغم من أهميته في تحديد الممارسات و الأولويات داخل مهنة معينة فإننا لا يمكن أن نفرضه بالإكراه ، ولكن بالالتزام ، فالطريقة الوحيدة للحكم على مهنة معينة هو سلوك أعضاء تلك المهنة ازاءها ، والحفاظ على قيم الثقة و الاحترام و الكفاءة و الكرامة ، و يجب أن يمتاز الميثاق الأخلاقى للمهنة بـ:

- الاختصار
- السهولة و الوضوح
- أن يكون مقبول و معقول عملياً
- شامل
- إيجابى
- يوضح جميع الالتزامات المهنية أمام زملاء المهنة الواحدة ، المهنة نفسها ، المؤسسات التابعين لها ، المستفيدين منها ، الدولة ، المجتمع (ويكبيديا:٢٠١٢م)



- **الفرق بين الأخلاق المهنية وأخلاقيات المهنة :**

عندما نتحدث عن الأخلاق المهنية يعتقد البعض أننا نتحدث عن أخلاقيات المهنة والحق أن الفرق كبير بين الأمرين ـ على الرغم من أهميتهما معا ـ فأخلاقيات المهنة مجموعة قيم ومثل وإجراءات تخص مهنة واحدة كأخلاقيات مهنة الطب مثلا والتي منها عدم إفشاء أسرار المرضى أو أخلاقيات مهنة التدريس والتي منها عدم التعامل المادي مع التلاميذ وعدم تقديم الدروس الخصوصية ، وأخلاقيات مهنة الصحافة والتي يتضمنها ميثاق الشرف الصحفي ومنها احترام حق الجمهور في الحصول على المعلومات الصحيحة، و الالتزام في كل ما ينشر بمقتضيات الشرف والأمانة والصدق والالتزام بعدم نشر الوقائع مشوهة أو مبتورة .

و مثل أخصائى المكتبات و المعلومات الذى يجب أن لا يفرق بين المستفيدين فى تقديم الخدمات ولا يجامل الأصدقاء و المعارف و الأقارب ، و يجب أن يلتزم بقواعد المكتبة التى يعمل بها و لوائحها ،ولا يفشى أسرار المستفيدين و يحافظ على خصوصيتهم، وأن يعى و يلتزم بالقواعد السلوكية اللازمة لممارسة مهنة المكتبات و المعلومات .

أما الأخلاق المهنية فهي قدرة الإنسان على انجاز العمل كما ينبغي في الوقت الذي ينبغي وبالكيف الذي ينبغي ، إنها مجموعة قيم ومثل وإجراءات مرتبطة بالإنسان كموظف أو عامل أكثر من ارتباطها بالوظيفة نفسها وتتمدد لتصبح منهج حياة مع العمل بصورة عامة سواء أكان عملا وظيفيا في مؤسسة ما أو عملا حرا أو طوعيا (Maktoobblog:2000)



- أخلاقيات المعلومات أو أخلاقيات مجتمع المعلومات أم أخلاقيات مهنة المكتبات و المعلومات :

إن المجتمع الذى نعيشه اليوم يتسم بأنه (عصر المعلومات أو مجتمع المعلومات) نظرا للتحديات التقنية الكبيرة فى مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، فنحن مع التطور الذى نشهده اليوم فى عالم تكنولوجيا المعلومات لا نجد فى ذلك حياة أفضل و أسهل بل هو خطرا إذا لم يتم توجيهه و استخدامه بالشكل السليم .

و بخصوص مصطلح (أخلاقيات مجتمع المعلومات) فهو أعم و أشمل من مصطلح (أخلاقيات المعلومات) حيث يشمل كافة الأفراد و الهيئات من المتعاملين مع المعلومات من مكتبات و مراكز معلومات و أخصائىيى المكتبات و المعلومات بالإضافة إلى دور النشـــر و مؤسسات العلـــم و الكـتاب و الباحثين و المثقفين و غيرهـم. (كلو:٢٠٠٥م،٥)

و بالنسبة لمفهوم (أخلاقيات المعلومات) و هو ما يعنينا بشكل أكثر فى بيئة العمل، فيشمل الضوابط الأخلاقية من القيم و التشريعات التى تحكم النشاط المعلوماتى فى مؤسسات المعلومات ، وقد ظهرهذا المصطلح خلال الفترة من ١٩٨٨-١٩٩٢ م ، حيث برزت الحاجة إلى رسم السياسات و القيم التى تحل المشكلات الاخلاقية المعاصرة . (سالم :٢٠١٢م،٥)

كما يمكن تعريف مصطلح (أخلاقيات مهنة المكتبات و المعلومات) بما يلى : " أن أخلاقيات مهنة المكتبات و المعلومات تعني الأخلاق العملية التي تبحث في مفهوم الخير وتطبيقاته ؛ فتبحث في الممارسات العملية والسلوك المهني والأدب المهني لإخصائي



المكتبات والمعلومات كما تبحث عن أخلاقه وسماته وسائر تصرفاته نحو المستفيدين والزملاء،وواجباته تجاه المجتمع ،والصفات الواجب توافرها فيه" (خليل:٢٠٠٤م،٢)

وبناء على ما سبق نجد أن مصطلح أخلاقيات مهنة المكتبات و المعلومات هو ما يناسب هذه الدراسة التى تتناول تدريس الأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و المعلومات حيث يقصد به جميع الممارسات العملية للأنشطة فى المكتبات و مراكز المعلومات بالإضافة إلى المقومات و الصفات الشخصية لأخصائى المكتبات، و مجموعة المبادئ و الأسس الأخلاقية اللازمة لممارسة هذه المهنة .

إن الأخلاقيات المهنية المكتبية ترسم للمكتبى خطوطاً إرشادية توضح له التزاماته وواجباته نحو أطراف عديدة فى مهنته ؛ وذلك لأن المكتبة مؤسسة اجتماعية فاعلة و متفاعلة ، لأنها لا تعمل فى فراغ بل تعمل ضمن مؤسسات مجتمع ،يفرض عليها واجبات و مسئوليات ؛ باعتبارها تسعى إلى تحقيق الرقى الاجتماعى ، و حرية انسياب المعلومات ، و تلبية الحق فى المعرفة ، بالإضافة إلى إقامة علاقات مكثفة فى المجتمع ، تكون هذه الأخيرة مبنية على تحقيق الإفادة ، و توفير المعلومات الضرورية على المستوى الفردى ، و المستوى الوطنى من أجل تحقيق التنمية و التطور (كمال:٢٠٠٧م،٢) إن لأخلاقيات مهنة المكتبات دوراً أساسياً فى الإعداد المهنى لخريجى أقسام المكتبات و المعلومات ، و لها أهميتها بالنسبة لتحقيق الكفاءة و حسن الآداء ، لأنها تحدد لإخصائى المكتبات و المعلومات السلوك المثالى و المطلوب آداءه أثناء ممارسة العمل ، كما تقدم الأسس اللازمة لتقييم و تطوير الأداء المهنى .

فقد دعت الحاجة لتحديد القيم الأخلاقية الواجب توافرها في إخصائيى المكتبات و المعلومات ، فعملية تعليم القيم الأخلاقية تستهدف أساساً غرس تلك القيم

وتنميتها لدى طلاب أقسام المكتبات و المعلومات ؛ لكى تساعدهم في تكوين إطار نظرى يعملون من خلاله ، فإننا من منطلق ذلك نأتى بهذه الدراسة لتركزعلى تدريس الأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و المعلومات و تعليمها ، لإعطاء الطلاب صورة و اضحة عن مجموعة القيم و المعايير و السلوكيات التى يتطلبها العمل فى مجال المكتبات و المعلومات ، ولتوضيح الدور الهام و البارز الذى يمكن لمنهج الأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و المعلومات أن يؤديه فى إطلاع خريجى أقسام المكتبات و المعلومات على جوانب المهنة المستقبلية ، و أيضا فى توعيتهم بنوعية المشكلات الأخلاقية التي قد يواجهونها في حياتهم المهنية بعد التخرج.

كما برزت الحاجة إلى أهمية تدريس الأخلاقيات المهنية ضمن المقررات الدراسية فى أقسام دراسات المعلومات ، ووضع معايير تعرف الطلاب بقضايا الأخلاقيات المهنية و ذلك من أجل تعزيز قيم العمل الوظيفى ، وبهدف تزويدهم بمهارات تساعدهم فى المستقبل على التعامل مع بيئة العمل بروح أخلاقية عالية ، و تحمل ضغوط العمل ، ومراعاة طبيعة الجمهور المستهدف ، و بالتالى اتقان العمل و تحسين جودة الخدمات المقدمة (سالم :٢٠١٢م،٥)

ومن هنا يتضح مدى ضرورة وجود منهج للأخلاقيات المهنية يدرس في أقسام المكتبات و المعلومات ؛ وذلك لأن تعليم الطلاب هذه القيم و المعايير مهم جدا لإرسائها في نفوسهم ؛ باعتبارها من أعظم الفضائل أوالغايات التعليمية التي يجب أن تتجه الجهود للاهتمام بها مما سيؤدي بطبيعة الحال إلى تطوير أسلوب الأداء في مؤسسات المعلومات في المستقبل وتجنب المستفيد و المجتمع العقبات التي قد يتسبب فيها أخصائي



المعلومات، ولذلك فانه يتعين على المعنيين بالأمر في مجال المكتبات أن يولوا الأخلاقيات المهنية أكبر قدر من العناية وذلك يحتم الاهتمام بأمر التعليم الأخلاقي .

و انطلاقاً من ذلك نوضح فيما يلى الأهمية و المردود لتدريس الأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و الدور البارز للتعليم فى ترسيخ أخلاق المعلومات .

أهمية و مردود تدريس أخلاقيات مهنة المكتبات بمنهج مستقل :

تبرز أهمية تدريس الأخلاقيات المهنية كمادة مستقلة من كونها مجموعة مهارات تراكمية بشكلين أفقى وآخررأسى ، بمعنى أنها ينبغى أن تكون ملازمة لعملية تعليم العلوم التخصصية ؛حتى تتشبع شخصية الطالب بالقيم الأخلاقية لكل مرحلة من مراحل تفكيره المهنى. إن تدريس الأخلاقيات المهنية عملية تربوية لها نظرياتها و مفاهيمها ومرجعياتها و لاسيما القرآن والسنة النبوية ، ثم تأتى بعد ذلك الممارسة التطبيقية للمشكلات التى تتطلب تدخلا أخلاقياً.

ففى الوقت الحاضر فى عالمنا الذى يزداد تعقيداً ؛ نتيجة للثقافات المتعددة و الثورة التكنولوجية والثورة المعلوماتية و تضخم مجتمع المعلومات ، و غيرها من عوامل التغير الثقافى والاجتماعى ، و العديد من الموضوعات والقضايا الحرجة التى تتعلق بالوصول إلى و استخدام المعلومات التى يساء فهمها ، وتهمل أو يتم تجاهلها على الرغم من أنها قد تضع إخصائى المكتبات و المعلومات فى أوضاع حساسة و حرجة أحياناً، ومن هذه القضايا نجد (الموازنة بين الاحتياجات الفردية ومتطلبات المستفيدين من المعلومات ، واحترام خصوصياتهم من جانب ، وبين حق الجمهور فى المعرفة والمصلحة العامة من جانب آخر؛ و التحليل للآراء و وجهات النظر لأولياء الأمور فى المكتبات المدرسية حول سياسة تنمية المقتنيات و مجموعات المكتبات ، سياسات الحفظ و

السجلات الإلكترونية) . وغيرها من الموضوعات التى لا تزال بعيدة عن الاتفاق الملزم و الوضوح الموضوعى ، بل يمكننا تسميتها بالإهمال والتهميش فى مجال المكتبات و المعلومات .

إن استيعاب إخصائى المكتبات و المعلومات لما هو أخلاقى و معرفته كيف يبدع و يكتشف ويدير وينشر و يحفظ و يصل ويحمى و يستخدم المعلومات بشكل فعال ، يزيد من قوته ، و يزيد من كفاءته كإخصائى مكتبات و معلومات ، كما أنها ستفيده فى حياته بشكل عام (Sis:2012)

و يؤكد Almagno أن الفرد الذى سيصبح إخصائى مكتبات و معلومات متخصصاً فى أى نوع من الأنواع المختلفة من مؤسسات المعلومات ، يجب أن يكون أول ما يتعلم أن يشحذ و يطور شعوره الفردى للأخلاق ، وأن يحيا حياة أخلاقية ، و يتصرف تصرفات أخلاقية من خلال تعلمه الموضوعات الأخلاقية التى من المحتمل أن يصادفها و يقابلها فى حياته المهنية بعد التخرج ، كما يجب أن يتعلم إخصائى المكتبات و المعلومات كيف يصنع القررات الأخلاقية ، وكيف يتصرف بشكل أخلاقى عند مواجهة موضوعات وقضايا تتعلق بتقديم الخدمات أو بشكل عام تتعلق بالمعلـــومـــات (Carob:2001,510)

محاور تدريس أخلاقيات مهنة المكتبات و المعلومات :

بعد الاطلاع على بعض الدراسات التى تناولت أخلاقيات المهن المختلفة نظراً لندرة هذه المعالجة فى الإنتاج الفكرى المتخصص فى مجال المكتبات و المعلومات تقترح الباحثة أن يتم تقسيم محاور تدريس أخلاقيات مهنة المكتبات و المعلومات إلى أربعة محاور أساسية نعرضها كما يلى :



المحور الأول : الإطار العام لأخلاقيات مهنة المكتبات و المعلومات

و المقصود به أن يتعرف الطلاب على أساسيات الأخلاق العامة و علاقتها بالأخلاق المهنية، و كذلك مفاهيم أساسية فى أخلاقيات مهنة المكتبات و المعلومات و الدساتير و المواثيق الأخلاقية المتاحة ، و المبادئ الأخلاقية العامة و المذاهب الفلسفية في الأخلاق.

المحور الثانى: السلوكيات و الالتزامات و القواعد التى تحكم سلوك و أنشطة العاملين فى المكتبات و مؤسسات المعلومات :

ويقصد بها دراسة المبادئ الأخلاقية لعلم المكتبات و المعلومات ، و الأخلاق والسلوكيات التى يجب أن يتحلى بها إخصائى المعلومات، و التفريق بينها فى الأنواع المختلفة من المكتبات، و مؤسسات المعلومات .

المحور الثالث : الجوانب النفسية و الاجتماعية :

و المقصود بها محاولة تنمية شخصية الطالب من الناحية النفسية و الاجتماعية، و إعداده ليكون نافعاً لمجتمعه و لنفسه ، و إكسابه مهارات التعامل مع المديرين و المستفيدين و الزملاء ، وفهم شخصياتهم و التواصل الفعال معهم .

المحورالرابع : الممارسة و التطبيق :

و يقصد بها الجوانب المتعلقة بممارسة الأنشطة المختلفة بالمكتبات و مؤسسات المعلومات ، و تقديم الخدمات المختلفة ، و التعامل الأخلاقى مع تكنولوجيا المعلومات و تقنياتها و تطبيقاتها، و الالتـزام بالقـواعد و القـوانين و اللوائح التى تحكم الأنشطة فى المكتبات و مؤسسات المعلومات المعاصرة، و أيضاً التحديات و القضايا



و المواقف و المشكلات التى قد يواجهها الطلاب فى حياتهم المهنية بعد التخرج (خليل:٢٠٠٨م،٣٢-٣٣)

إن وضع منهج تربوى للأخلاقيات المهنية يصلح لجيل الطلاب فى أقسام المكتبات و المعلومات ضرورة ملحة ؛ لتحقيق الأهداف التربوية ، التى تؤدى لبناء الإنسان النافع لمجتمعه و نفسه ، فالتربية يمارس بها الطالب ما يتعلمه و يحوله إلى سلوك يمارسه فى حياته و بهذا يكون سلوك التربية الداعية للإصلاح . فالتربية الجامعية هى " الجهود التى يبذلها الإنسان قصداً ،لإحداث تغيرات مرغوب فيها فى البيئة المادية و الاجتماعية " (عبدالرحمن:٢٠٠٧م)

و تسعى التربية التقدمية إلى بناء شخصية الفرد بناءً متكاملاً (اللقاني:١٩٩٥ م،٢٦٥) ، وبمعنى أن تكون معالِجة للطالب معالَجة شاملة ، أى إعداد الفرد ليكون نافعاً لمجتمعه و لنفسه أيضاً و للأخذ بيده فى طريق التقدم ، الأمر الذى يهيئ الفرد نفسه للحياة الاجتماعية السعيدة من ناحية ومن ناحية اخرى يرسخ القيم التى لديه و يهذب أخلاقه و طباعه ، مما يؤدى إلى نمو الطلاب النمو الاجتماعى الذى يشعرون فيه أنهم ينتمون إلى الجماعة التى تحترمهم و يحترمونها . وهذا الشعور بالإطمئنان فى المجتمع و الشعور بالانتماء ، يقودان الطالب إلى الاتزان النفسى الكامل المتكامل ، أى بناء الفرد من جميع جوانبه الاجتماعية و النفسية و العقلية و الخلقية و تعدل من سلوكه و اتجاهاته (عبدالرحمن:٢٠٠٧م)

و نخلص من هذا كله إلى أن منهج الأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و المعلومات لابد أن يكون الشمول من أهم خصائصه ، بناء على ذلك فإن معظم الخبرات و المعلومات التى يتلقاها الطالب فى شكل مواد دراسية ، يجب أن يبرز فيها



الجوانب الأخلاقية المختلفة و تدعيمها ؛ لذلك يجب توضيح العلاقات المؤثرة المتبادلة بينها و بين الأخلاقيات المهنية للمجال ، ولابد أن يوضع ذلك فى شكل مترابط و متصل بأسلوب منطقى لبيان هذه العلاقات المؤثرة المختلفة بينها جميعاً ؛ حتى تتشبع شخصية الطالب بالقيم الأخلاقية لكل مرحلة من مراحل تفكيره المهنى .

و بناء على ما تقدم يتضح أن هناك اتجاهين لطبيعة منهج الأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و المعلومات ،الاتجاه الأول اتجاه سلوكى ، والاتجاه الثانى هو مراعاة طبيعة المجتمع و هو الاتجاه الاجتماعى .

إن منهج الأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و المعلومات عبارة عن عدد من الوحدات الدراسية شاملة و متكاملة بحيث تظهر الصورة الكلية له أمام الطالب و من ثم يستطيع التوصل إلى تعميمات أساسية ؛ و هذا يعنى إقامة قنوات اتصال أو علاقات بين الخبرات المختلفة و ذلك لخدمة الهدف الأسمى " بناء شخصيات متكاملة و قادرة على تحمل مسئوليات حقيقية و القيام بأدوار اجتماعية ، يتوقع المجتمع وصول أبنائه إلى مستوى التمكن منها (اللقاني:١٩٩٥م،٢٧٠)

ووحدات المنهج لكل منها أهدافها الخاصة ، ثم توزع هذه الوحدات على مقرران دراسيان يتم تدريسهما للفرقة الرابعة على فصلين دراسيين ، على أن يتم تدعيم و ابراز الجوانب الأخلاقية المهنية فى المواد و المقررات الدراسية ذات الصلة، و بذلك نضمن أن يكون هناك جرعة مقبولة من الأخلاقيات المهنية فى معظم المواد الدراسية المقررة على طلاب أقسام المكتبات والمعلومات .



المتطلبات الأساسية للطلاب :

ترتبط المعايير الأخلاقية المهنية بالأخلاقيات العامة ، و لذلك فإن نجاح منهج أخلاقيات المهنة سوف يعتمد بالتأكيدعلى السلوكيات و الأخلاقيات العامة المتوفرة لدى الطلاب الملتحقين بأقسام المكتبات و المعلومات، إذ إنه من غير المتصور أن تكون الأخلاقيات المهنية للمجال لها ثقلها فى نفس الفرد و أخلاقياته العامة متدنية ، و كما يؤكد محيى الدين حسين أن الأخلاقيات المهنية لا تتخلق ، و لا ترسخ بين عشية و ضحاها ؛ فهى ترتقى عبر مسار متصل من التنشئة لكثير من الإسهامات فيها (حسين:١٩٩٥،٣١٠)

و لذلك لابد من التحقق من الأخلاقيات و السلوكيات العامة لدى الطلاب المتقدمين للالتحاق بأقسام المكتبات و المعلومات ، و الخرجين المتوقعين ؛ لضمان اكتسابهم المهارات و الكفاءات اللازمة لأداء مهامهم بفاعلية و كفاءة مهنية .

و لذلك تقترح الباحثة أن يجتاز الطلاب المتقدمون للالتحاق بأقسام المكتبات و المعلومات مقابلة شخصية يمكن من خلالها الحكم على سلوكياتهم و أخلاقياتهم العامة و درجة التزامهم بالقيم الاجتماعية و الدينية السائدة فى المجتمع .

علاقة منهج الأخلاقيات المهنية بالمقررات الدراسية الأخرى التى تدرس بأقسام المكتبات و المعلومات :

إن الهدف من إيضاح علاقة منهج للأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و المعلومات ، و العمل على تكامله والربط بينه ، و إظهار تأثيره على المناهج و المقررات الدراسية ذات الصلة التى تدرس بأقسام المكتبات و المعلومات ، أن تكون عملية تعليم الأخلاقيات المهنية ملازمة لعملية تعليم العلوم التخصصية فى المجال؛ حتى تتشبع



شخصية الطالب بالقيم الأخلاقية لكل مرحلة من مراحل تفكيره المهنى ، و كذلك لإبراز الجوانب الأخلاقية لكل موضوع من موضوعات التخصص ، و توضيح العلاقات التأثيرية المتبادلة بين موضوعات المقررات و الأخلاقيات المهنية ، حتى لا تصبح المقررات و المواد الدراسية كجزر منفصلة و منعزلة بعضها عن بعض .

وذلك إلى حين تطوير و تعديل لوائح أقسام المكتبات و المعلومات فى مصر و الوطن العربى لاستيعاب منهج الأخلاقيات المهنية و الخروج به من حيز التخطيط إلى حيز التنفيذ لتحقيق النتائج المرجوة منه .

و قد تم الأخذ فى الاعتبار التطورات التى تتم على المقررات و تسميتها ، و بل و على تسمية أقسام المعلومات ذاتها فى الكثير من الجامعات العربية ،و التركيز على قطاعات دراسات المعلومات محاولة لمواكبة التطور فى المجال .

و فيما يلى ربط بين وحدات منهج الأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و المعلومات ، و العمل على تكاملها مع بعض المقررات الدراسية التى وجد أنها لابد أن تشتمل على بعض جوانب الأخلاقيات المهنية ؛ لإبرازها وتدعيمها فى أثناء التدريس:

الإطار العام لأخلاقيات مهنة المكتبات و المعلومات :

للتعريف بأسس و مفاهيم أخلاقيات مهنة المكتبات و الإطار العام لها ، نجد أن من المقررات ذات الصلة ، و التى من الممكن أن تدعم هذه الجزئيات فى أثناء تدريسها مقرر " مدخل إلى علم المكتبات و المعلومات " أومقرر " مقدمة فى علوم المكتبات و المعلومات " أو مقرر " مدخل تاريخى للمكتبات و المعلومات " أو " مدخل إلى علم المعلومات " مع مراعاة اختلاف المسمى للمقررات ، إلا أنها جميعها تمتد ، و ترتكز على موضوع التخصص ككل بكل أبعاده الرأسية و الأفقية ، و هى تعد المدخل الطبيعى



للتخصص ؛ و لذلك فإن هذا المقرر لابد أن يلقى الضوء على وجود ما يسمى بأخلاقيات مهنة المكتبات و المعلومات ، و أن هناك قواعد و مواثيق تحدد المبادئ الأساسية التى يجب أن يلتزم بها إخصائى المكتبات فى أثناء تأدية عمله ... وغيرها من الموضوعات التي يجب أن تدعَّم فى ضمن هذا المقرر .

الإطار القانوني لأنشطة العاملين بالمكتبات و مؤسسات المعلومات :

تتناول التشريعات و اللوائح و القواعد و القوانين التى يجب الالتزام بها فى المكتبات و مؤسسات المعلومات ، ووضع الدستور الأخلاقى للعاملين بالمكتبات ومؤسسات المعلومات من اللوائح و التشريعات و كذلك حقوق المستفيدين ، لارتباطها بالموضوعات القانونية.

ومن خلال هذا العرض للموضوعات تظهر علاقاتها بمقرر" تشريعات المكتبات " مع احتمال اختلاف المسمى للمقرر من قسم إلى آخر ، فقد يكون المسمى للمقرر " تشريعات و معايير " أو " تشريعات مكتبية " و غيرها من المسميات التى تشير إلى المضمون نفسه ، و لارتباط الموضوعات المقترحة فى الوحدة الدراسية بموضوعات مقرر التشريعات و المعايير ؛ تقترح الباحثة أن يتم إلقاء الضوء و تدعيم هذه الموضوعات ، ضمن ذلك المقرر ، على أن يكون هذا فى نهاية تدريس المقرر ، أى يختتم بالإشارة إلى الجوانب التى تنمى اتجاهات الطلاب للتمسك و الالتزام بالإطار القانونى الذى يحكم أنشطة العاملين بالمكتبات .

الإطار الأخلاقى لأنشطة العاملين بالمكتبات و مؤسسات المعلومات :

تتنوع الموضوعات المرتبطة بأنشطة العاملين بالمكتبات و مؤسسات المعلومات ؛ نظراً لتنوع الخدمات و الأنشطة التى تمارس بالمكتبات و مؤسسات المعلومات ، فمن



الموضوعات التى تتضمنها ما يتناول أخلاقيات إدارة المكتبات و مؤسسات المعلومات ، ومنها ما يتناول أخلاقيات تنمية المجموعات و إدارتها فى البيئة التقليدية أو الرقمية، و كذلك الأخلاقيات المرتبطة بخدمات المكتبات المتنوعة ، مثل أخلاقيات الإعارة و التصوير و الخدمة المرجعية التقليدية و كذلك الخدمة المرجعية الرقمية ، و ترتبط هذه الوحدة بمقررات دراسية مختلفة و متعددة ؛ لذلك تقترح الباحثة أن تدعم هذه الموضوعات ضمن أكثر من مقرر دراسى واحد ؛ و ذلك وفقاً لما تشتمل عليه من موضوعات مختلفة كما يلى :

أخلاقيات الإدارة :

يتناول هذا الموضوع عدداً من الجزئيات التى تتعلق بأخلاقيات إدارة المكتبات و مؤسسات المعلومات ، و منها العدالة و المساواة بين العاملين ، و الرقابة على أدائهم، وكذلك الأبعاد الأخلاقية للقررات الإدارية ، و أخيراً علاقة إخصائى المكتبات بالزملاء.

و مما سبق يتضح علاقة هذه الموضوعات و ارتباطها بمقرر" إدارة المكتبات و المعلومات " أو " إدارة مؤسسات المعلومات" أو " إدارة المكتبات و نظم المعلومات " و غيرها من المسميات التى تشير إلى المضمون نفسه ؛ و لذلك تقترح الباحثة أن يتم إلقاء الضوء و تدعيم هذا البعد الأخلاقى للإدارة فى أثناء تدريس هذا المقرر .

أخلاقيات الاختيار والتقييم و إدارةالمجموعات :

يتناول هذا الموضوع الجوانب الأخلاقية لعملية الاختيار و تنمية المجموعات سواء التقليدية أو الرقمية ، و المواقف الأخلاقية التى قد يتعرض لها إخصائى المكتبات أو القائمون بالاختيار فى أثناء تأديتهم لعملهم ، مع عرض لبعض المشكلات و المواقف ،



و تعريف الطلاب كيفية التصرف بشكل أخلاقى عند التعرض لمثل هذه المواقف .

و ترتبط هذه الموضوعات ارتباطاً وثيقاً بمقرر " تنمية و بناء المجموعات " أو " تنمية المجموعات " أو " بناء و تنمية المجموعات الرقمية " ، أو غيرها من المسميات المختلفة التى تشير إلى المضمون نفسه ، و لذلك وقع اختيار الباحثة على هذا المقرر لكى يدعم و يلقى الضوء على أخلاقيات الاختيار و تنمية المجموعات ؛ و ذلك لتعريف الطلاب بشكل مبسط ببعض المشكلات والقضايا التى تترتب على العمل بأقسام تنمية المقتنيات بالمكتبات ومؤسسات المعلومات بعد التخرج .

أخلاقيات خدمات المعلومات :

إن خدمات المعلومات من أهم موضوعات قطاعات علم المعلومات حيث يعنى بدراسة الجهود و الأنشطة المباشرة التى تؤديها المكتبات و مراكز المعلومات على اختلاف أنواعها و احتياجات مستفيديها ؛لتيسير سبل وصول المستفيدين إلى المعلومات و حصولهم عليها و إفادتهم منها .

سواء خدمات المعلومات التقليدية أو المعاصرة ، أى الخدمات المباشرة التى تعتمد فى أدائها على التقنيات الحديثة للمعلومات الناتجة عن اندماج بين الحاسبات و شبكات الاتصالات .(بامفلح : ٢٠٠٩م ،١٣)

و ترتبط أخلاقيات خدمات المعلومات بأكثر من مقرر دراسى واحد ونعرض لها فيما يلى:

■ أخلاقيات الإعارة :

يتناول موضوع أخلاقيات الإعارة المشكلات الأخلاقية التى تواجه العاملين بخدمة الإعارة بالمكتبات و مؤسسات المعلومات ، و تعريف الطلاب بأهمية الالتزام



بقواعد المكتبة و لوائحها التى تنظم خدمة الإعارة التقليدية أو الإعارة الآلية ، و مايترتب على ذلك من عدل و مساواة بين المستفيدين ، و عدم التمييز فيما بينهم فى تلقى الخدمة ، و ضرورة الحفاظ على خصوصية و سرية المستفيدين من الخدمة ، مع دراسة أمثلة واقعية و التعرف على آراء الطلاب فيها .

و نظراً لأن جميع هذه الموضوعات وثيقة الصلة بالموضوعات التى تدرس ضمن مقرر " خدمات المكتبات و المعلومات " أو " خدمات المعلومات " أو " خدمات المعلومات الإلكترونية " على اختلاف المسميات ، وبالتحديد فى الوحدة الدراسية الخاصة بخدمة الإعارة و قواعدها ، لابد أن يدعم هذا المقرر ويلقى الضوء على الأخلاقيات المرتبطة بهذه الخدمة جنباً إلى جنب مع القواعد واللوائح ونظم التسجيل وغيرها ضمن الموضوعات التي تدرس بخدمة الإعارة.

■ **أخلاقيات التصوير :**

تتضمن أخلاقيات التصوير العديد من الموضوعات التى يجب أن تدرس للطلاب ؛ لإرشادهم و توعيتهم بالمشاكل المتعلقة بخدمات التصوير ، و منها التعارض بين هذه الخدمة و حقوق المؤلف ، وكذلك ضرورة الالتزام بلوائح المكتبة و تشريعاتها التى تنظم خدمة التصوير ، مع دراسة أمثلة واقعية و التعرف على آراء الطلاب فيها .

و نظراً لأن جميع هذه الموضوعات ترتبط بما يتم تدريسه ضمن مقرر "خدمات المكتبات و المعلومات" أو " خدمات المعلومات " و التحديد في الجزئية الخاصة بخدمات التصوير ؛ تقترح الباحثة أن تدعم أخلاقيات التصوير ضمن وحدة خدمات التصوير فى هذا المقرر ؛ ليتزامن تعليم الطالب لمقومات الخدمة و أهميتها و قواعدها مع الأخلاقيات التى ترتبط بها.



■ أخلاقيات الخدمة المرجعية :

تعد الخدمة المرجعية من أهم الأعمال المكتبية التى تتصل مباشرة بمساعدة القراء فى الوصول إلى المعلومات التى يطلبونها عن طريق استخدام مراجع المكتبة و مصادرها، و هناك العديد من التساؤلات التى تدور حول الخدمة المرجعية التقليدية و كذلك الخدمة المرجعية الرقمية و الاعتبارات الأخلاقية و المواقف و المشكلات المتعلقة بها ، و من هنا يجب أن يتعرف الطلاب على هذه المشكلات و الورطات الأخلاقية التى يواجهها القائمون بالخدمة المرجعية فى أثناء تأديتهم لعملهم ، و كذلك تحليلها ، ومنها على سبيل المثال قضايا الخصوصية و السرية – دقة المعلومات – اتاحة الوصول للمعلومات، مع دراسة بعض الأمثلة لمواقف واقعية و إبداء الطلاب لآرائهم فيها .

و نظراً لأن جميع هذه الموضوعات ترتبط بالموضوعات التى تدرس فى مقرر " خدمات المعلومات و المكتبات " أو " خدمات المعلومات " أو" خدمات المعلومات الالكترونية "، و بالتحديد فى الوحدة الدراسية الخاصة بالخدمة المرجعية ، يجب أن نلقى الضوء على أخلاقيات الخدمة المرجعية مع مفهومها و إجراءاتها و نوعيات أسئلتها و مصادر الإجابة عنها ؛ لإبراز الجوانب الأخلاقية المختلفة فيها و تدعيمها .

يجب أن نؤكد ضرورة إبراز الجوانب الأخلاقية فى جميع هذه المقررات على مستوى جميع القطاعات السابق ذكرها و تدعيمها جنباً إلى جنب مع التخصص العلمى لخلق علاقة تطبيقية بين الأخلاقيات المهنية فى المجال و ممارستها مما يؤدى إلى تحسين أداء إخصائيى المكتبات و العاملين بمؤسسات المعلومات .



أخلاقيات تقنية المعلومات

إن تقنية المعلومات هى الوسائل الحديثة التي يمكن أن تيسر إنتاج ونقل وإتاحة المعلومات ويشمل ذلك الحاسب الآلي وشبكات المعلومات وتطبيقات الإنترنت ونظم المعلومات وغيرها من المجالات.

تتضمن عدد من الموضوعات التى تتعلق ببيئة العمل الجديدة ، و التى تتميز بالنمو السريع للمعلومات ، و التطورات المتلاحقة ، و التى تخلق بالتالى بعض الاعتبارات الأخلاقية التى تتجاوز قضايا السلوك الفردى و من المقررات التى من الممكن أن تتناولها ما يلى :

مقرر " الفهرسة المتقدمة " أو " النظم الآلية في المكتبات " حيث شهدت السنوات الأخيرة عديد من التطورات في مجال الفهرسة والتخزين وتقنيات تحليل البيانات و لذلك يجب دراسة بعض الاعتبارات الأخلاقية التى يجب مراعاتها مع ظهور تلك المشكلات الجديدة الناتجة عن الفهرسة البيئة الالكترونية التى يعمل بها أخصائيى المعلومات ، و التعرف على طبيعتها فى سياق الأخلاق العامة ، مع دراسة أمثلة واقعية و التعرف على آراء الطلاب فيها .

وتقترح الباحثة أن تدرس أخلاقيات تقنية المعلومات ضمن مقررات " تنظيم المعلومات " و " تصميم و تحليل النظم" و " استخدام و إدارة الشبكات " وذلك نظرا للتطورات التى طرأت على المجال فى الأونة الأخيرة و الاختلاف فى المسميات التى تشمل تقنيات المعلومات و تطبيقاتها وذلك لإبراز الجانب الأخلاقى المرتبط بها والقواعد التى يجب الالتزام بها أثناء القيام بهذه المهام .



كما تتضمن أيضا تطبيقات و خدمات الإنترنت و ضرورة تحليل المواقف و القضايا الأخلاقية التى ترتبط بها ، و من أهمها قضية حرية المعلومات و قضية الخصوصية ، وإتاحة المعلومات و دقتها ، وحجب المعلومات لحماية المستفيدين من بعض المعلومات الضارة و الملوثة و غير اللائقة .

و لأن هذا الجانب الأخلاقى للتعامل مع الإنترنت و الموضوعات المرتبطة به لابد أن يدعم ضمن المقررات التى تدرس هذه الخدمات و التطبيقات ، و منها على سبيل المثال مقرر "استخدام الإنترنت فى المكتبات " ، و كذلك مقرر " خدمات المعلومات الإلكترونية " ، الذى يشتمل بالتأكيد على دراسة خدمات الإنترنت أو مقرر "الاتصال العلمى" . ويجب أن يتزامن تعليم الطلاب استخدام الإنترنت و خدماتها فى المكتبات و مؤسسات المعلومات المعاصرة ، مع تعريفهم بأن هناك قواعد أخلاقية يجب الالتزام بها ، و احترامها عند استخدام هذا المصدر المهم من مصادر المعلومات ، و تعليمهم كيفة التعامل الأخلاقى معه .

النشر الالكترونى وحقوق الملكية الفكرية :

لقد أصبح الإنترنت هو المصدر الأول لتداول المعلومات وإنتشار المعرفة ، ولذلك فلابد من تعريف الطلاب على مجموعة المعايير والأخلاقيات التي ترتقي بمستوى النشر الإلكتروني ، و كذلك التعريف بالموضوعات المتعلقة بنشر الأوعية الإلكترونية وما يترتب عليها من حقوق وواجبات ، فهذه المواد لها حقوق ملكية يجب الحفاظ عليها فى أثناء تقديم الخدمات ؛ لذلك يجب دراسة مبدأ الحفاظ على الملكية الفكرية لهذه الأوعية الالكترونية ، و عدم التعدى عليها ، ، مع ذكر أمثلة واقعية لاختراق هذا المبدأ و التعرف على آراء الطلاب فيها .



و نظراً لأن هذه الأوعية تدرس فى مقرر " مصادر المعلومات التقليدية و الالكترونية " أو " خدمات المعلومات الالكترونية " فيجب أن يلقى الضوء و يشار إلى هذا المبدأ الأخلاقى ضمن هذا المقررات ، كذلك لا بد من التوكيد على ضرورة تضمين مقرر "النشر الالكترونى " الأخلاقيات المتعلقة به .

الجوانب النفسية والاجتماعية لشخصية أخصائى المكتبات :

لبناء شخصية الطالب بناءاً متكاملاً و لإعداده ليكون نافعاً فى مجتمعه و لنفسه؛ فلابد من دراسة الطلاب بأقسام المكتبات و المعلومات بعض الجوانب النفسية و الاجتماعية للشخصية التى تساعد الطالب ، و تجعل لديه الاتزان النفسى الكامل ، وتجعله أيضاً مؤهلاً من الناحية النفسية و الاجتماعية لتحمل مسئوليات العمل و أعبائه، و لتحقيق التواصل الفعال مع المديرين و الزملاء و المستفيدين ، و أن تكون لديه القدرة على فهم أنماط الشخصيات التى يتعامل معها فى أثناء العمل بعد التخرج ، وهو ما تشتمل عليه الوحدة التاسعة من المنهج المقترح.

و " علم النفس التربوي " و " علم النفس العام " هما أقرب المقررات غير التخصصية التى تدرس بأقسام المكتبات و المعلومات بالجامعات المصرية ، و التى تقترح الباحثة أن يتم تدعيم هذه الوحدة ضمن هذين المقررين .

و تجدر الإشارة إلى أن مقرر علم النفس من المقررات التى تشكل خلفية موضوعية للمتخصصين فى مجال المكتبات و المعلومات ، ولكى نجعلها أكثر فاعليةً و تأثيراً ايجابياً وخدمةً للطلاب و الخريجين فى أقسام المكتبات و المعلومات ، وحتى لا يشكل هذا المقرر عبئاً على المناهج ، ولا يساعد على تشكيل الخلفية الموضوعية الملائمة



للمتخصص فى المجال ، و إذا تم استبعادها لا تخل بالمهارات التخصصية المفترض أن يكتسبها الطالب من خلال دراسته بقسم المكتبات و المعلومات .

وتقترح الباحثة أن يتضمن مقرر " علم النفس التربوي " أو مقرر " علم النفس العام " هذه الموضوعات التي تخدم نمو شخصية الطالب و التى تكسبه مهارات التواصل الفعال مع المديرين و الزملاء و المستفيدين ، كما تعوده على كيفية فهم شخصيات من حولهم و توقع تصرفاتهم ؛ مما يمكن الطالب من بناء علاقات إيجابية ، و يتعامل مع الشخصيات الصعبة التى من المحتمل أن يصادفها فى أثناء تأدية عمله فى المكتبات و مؤسسات المعلومات .

و لذلك يجب لفت نظر أعضاء هيئة التدريس المسئولين عن هذه المقررات بأقسام المكتبات و المعلومات ، إلى ضرورة تدريس هذه الجوانب النفسية و الاجتماعية على الرغم من أن ليس هناك ما يلزمهم بإدراج هذه الجوانب ضمن المقرر الذي يقومون بتدريسه .

كما تقترح الباحثة أن يتم تعديل كل من المقررين ، ليستوعبا هذه الجوانب السابق تناولها ، أو أن يتم استبدال مقرر " علم النفس الاجتماعى " بهما ؛ لأنه أقرب لتناول هذه الجوانب التى تدعم و تخدم الطلاب فى التخصص و تفعل المادة ، أى تجعلها فعالة و تشكل الخلفية الملائمة لشخصية إخصائى المكتبات و المعلومات ، وتساعده فى بيئة العمل على التصرف مع جميع أنواع و أنماط الشخصيات .

و إن كان من الصعب تنفيذ هذا الإقتراح ، و لكن لضمان تدريس هذه الموضوعات المهمة لطلاب أقسام المكتبات و المعلومات فمن الممكن أن يقوم بتدريس هذه الموضوعات أحد أعضاء هيئة تدريس من قسم علم النفس أو قسم الاجتماع ؛ لأنهم الأقدر و الأجدر



بتدريس هذه الجزئيات و أيضاً لديهم الخبرة اللازمة لاستخدام الاختبارات النفسية و المقاييس الخاصة التى تطبق على الشخصيات المختلفة ، و كذلك تطبيق الاستيراتيجيات التى تساعد على التعامل مع مسببات ضغوط العمل و التغلب عليها .

و في نهاية هذا العرض للعلاقات التي يرتبط بها منهج الأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و المعلومات بالمناهج و المقررات الأخرى التي تدرس بأقسام المكتبات و المعلومات ،لابد أن نوضح أنه سيتم تناول هذه الموضوعات المقترحة ضمن المقررات ذات الصلة بشكل مبسط و مختصر ؛ بهدف إلقاء الضوء و التدعيم للأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات ضمن هذه المقررات ، ولا يعتمد على الشرح المفصل و المطول؛ حتى لا يكون هناك تداخل و تكرار بين المقررات التي تدرس بأقسام المكتبات بعد إدراج منهج الأخلاقيات المهنية في لوائح أقسام المكتبات و المعلومات في مصر و الوطن العربي و تدريسه و الذى سيؤثر بالتالي على التكوين المهني لأخصائي مكتبات المستقبل (خليل:٢٠٠٨م،١٢٤-١٣١)

توصيات الدراسة :

١ - يجب الاهتمام في مرحلة التعليم الجامعى بتدريس الأخلاقيات المهنية لجميع التخصصات ؛ نظراً لأهمية هذه المرحلة التعليمية ، فيجب أن تكون المنطقة الجامعية هي منطقة التأسيس للقيم والمثل الأخلاقية المهنية التي نريد أن تكون موجودة في الطبقة التي سوف تتولى مناصب قيادية في المستقبل .

٢ - ضرورة تدريس الأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و المعلومات لطلاب المرحلة الجامعية الأولى بأقسام المكتبات و المعلومات ؛ لتأهيلهم تأهيلا خلقيا بجانب التأهيل المهنى و لتوعيتهم بنوعية المشكلات الأخلاقية التي قد يواجهونها في حياتهم المهنية



بعد التخرج و إعدادهم ليكونوا قادرين على تحمل مسئوليات الحياة العملية .

- ضرورة تدريس الأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و المعلومات فى دورات التعليم المستمر و تطوير الأداء لإخصائيى المكتبات و المعلومات فى الأنواع المختلفة للمكتبات و مؤسسات المعلومات المعاصرة لإمدادهم بالإطار الأخلاقى للأنشطة التى يقومون بها، مما يساعد فى تطوير أسلوب الأداء في مؤسسات المعلومات في المستقبل ، ويجنب المستفيد و المجتمع العقبات التي قد يتسبب فيها أخصائي المعلومات، ولذلك فانه يتعين علي المعنيين بالأمر في مجال المكتبات أن يولوا الأخلاقيات المهنية اكبر قدر من العناية.

٤ - تطوير لوائح أقسام المكتبات و المعلومات فى مصر و الوطن العربى ؛ لاستيعاب منهج الأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و المعلومات و ما يشتمل عليه من مقررات لأهميته فى التكوين المهنى السليم لطلاب التخصص .

٥- ضرورة تطوير المقررات التخصصية فى أقسام المكتبات و المعلومات ؛ لتشمل المشكلات التى يواجهها العاملون فى المكتبات و مؤسسات المعلومات ، و التى تجعلهم أحياناً ينحرفون عن السلوك الأخلاقى السليم للمهنة تحت ضغط العمل .

٦ - ضرورة تطبيق هذا منهج الأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و المعلومات ، و ما يشتمل عليه من مقررات ، و الخروج به من حيز التخطيط إلى حيز التنفيذ ، لتحقيق الفائدة المرجوة منه ، و لمواكبة الاهتمام الدولى المتنامى بتعليم أخلاق المعلومات و الحرص على تدريسها بمقررات مستقلة فى إطار برامج التأهيل الأكاديمى بأقسام المكتبات و المعلومات .





قائمة المراجع

أولاً : المصادر باللغة العربية

١) المعلوماتية ."أخلاقيات المهنة". متاح على

8--http://www.uotechnology.edu.iq/uotmag/nashra/11

((20no1.pdf%2010

تاريخ الاتاحة (٢٠١٣ م)

٢) بطوش ، كمال، ومحمد طاشور . "أخلاقيات المهنة المكتبية و إعداد الخريجى المكتبات و المعلومات لسوق العمل قراءة في الخطط ،المواثيق و الدساتير " . ملخص ورقة بحث مقدمة إلى الندوة العلمية أخصائيو المكتبات و المعلومات : التأهيل و احتياجات سوق العمل بمجلس التعاون . السعودية فى الفترة من ٢٧-٢٨ فبراير٢٠٠٧. ص ٢.

٣) القبلان، نجاح قبلان. "أخلاقيات المكتبات و المعلومات و مكانتها من وجهة نظر العاملين في مكتبة الملك فهد الوطنية". دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. مج٧، ع١ (يناير ٢٠٠٢م) صـ ١٥

٤) السالم ، سالم بن محمد . " تبنى مفهوم أخلاقيات المعلومات فى بيئة العمل " . دراسات المعلومات. ع١٣ (يناير ٢٠١٢م) ص ٥.

٥) جوهرى، عزة فاروق. "تخصص المكتبات و المعلومات فى عصر إدارة المعرفة" متاح على

http://alalbayt.org.lb/web/NewsDetails.aspx?id=120&category=)

(٢٠١٣م) تاريخ الاتاحة (ArticlesStudies&language=ar#top



6) http://alalbayt.org.lb/web/NewsDetails.aspx?id=120&category=ArticlesStudies&language=ar#top) تاريخ الاتاحة (٢٠١٣م)

٧) على ،عبد السلام ."أخلاقيات الأعمال و أخلاقيات العمل الوظيفى"متاح على (www.tahasoft.com/books/078.docx) تاريخ الاتاحة (٢٠١٣)

٨) عبد العظيم ، شريف."تدريس الأخلاق المهنية : المبررات – الضرورة –الامكانية" متاح على (http://sherifabdelazeem.com/news/27-teaching-professional-ethics) تاريخ الاتاحة (٢٠١٣م)

٩) عبدالعظيم، شريف. جريدة الأهرام . قضايا و آراء . ع٤١١٥٦، س١٢٣ (١٢/٨/ ١٩٩٩م) متاح على

(www. ahram .org .eg/archive/1999/8/12) تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)

١٠) الأخلاق المهنية لانجاز الاعمال (دراسة) متاح على:

(http://dpo2000.maktoobblog.com/1616773/) تاريخ الاتاحة (٢٠١٣م)

١١) عرفه، صلاح الدين محمود. المنهج الدراسي و الألفية الجديدة: مدخل إلى تنمية الإنسان العربى و ارتقائه . القاهرة: دار المعارف ،٢٠٠٢م .ص٦٠.

١٢) بطوش ، كمال، ومحمد طاشور . "أخلاقيات المهنة المكتبية و إعداد الخريجى المكتبات و المعلومات لسوق العمل قراءة في الخطط ،المواثيق و الدساتير " . ملخص ورقة بحث مقدمة إلى الندوة العلمية أخصائيو المكتبات و المعلومات : التأهيل و احتياجات سوق العمل بمجلس التعاون . السعودية فى الفترة من ٢٧-٢٨ فبراير٢٠٠٧. ص ٢.

١٣) ابن منظور ، محمد بن مكرم . لسان العرب. بيروت: دار صادر، (د.ت)، ص٨٥.



١٤) موقع الاسلام الدعوي والإرشادي." موسوعة الحديث الشريف : سنن الترمذي" . متاح على :

http://hadith.al-islam.com/Loader.aspx?pageid=194&BookID=26&TOCID=1) تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)

١٥) موقع الاسلام الدعوي والإرشادي. "موسوعة الحديث الشريف : مسند أحمد بن حنبل" . متاح على:

http://hadith.al-islam.com/Loader.aspx?pageid=194&BookID=30&TOCID=1) . تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)

١٦) ويكبيديا." الأخلاق ". متاح على :

84%D8%A7%%http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A3%D8%AE%D9 82%D9) . تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)

١٧) الطرابيشي، عارف. " بين أخلاقيات المهنة و انتماء المعلوماتيين للدولة . متاح على

http://www.arabpip.org/lecture-indo/21april.htm) . تاريخ الاتاحة (٢٠٠٧م)

١٨) ويكبيديا." الأخلاق ". متاح على :

84%D8%A7%%http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A3%D8%AE%D9 82%D9) . تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)

١٩) كلو، صباح محمد عبد الكريم ."أخلاقيات مجتمع المعلومات فى عصر الانترنت "متاح فى



(http://www.slideshare.net/SabahKallow/ss-14697870) . تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)

٢٠) السالم ، سالم بن محمد ." تبنى مفهوم أخلاقيات المعلومات فى بيئة العمل " . دراسات المعلومات. ع١٣ (يناير ٢٠١٢م) ص ٥.

٢١) خليل، نجلاء محمود محمد. "أخلاقيات مهنة المكتبات و المعلومات .إشراف حسناء محجوب". أطروحة ماجستير .جامعة المنوفية .كلية الآداب،٢٠٠٤م .ص٢١

٢٢) بطوش ، كمال، ومحمد طاشور . "أخلاقيات المهنة المكتبية و إعداد الخريجى المكتبات و المعلومات لسوق العمل قراءة في الخطط ،المواثيق و الدساتير " . ملخص ورقة بحث مقدمة إلى الندوة العلمية أخصائيو المكتبات و المعلومات : التأهيل و احتياجات سوق العمل بمجلس التعاون . السعودية فى الفترة من ٢٧-٢٨ فبراير٢٠٠٧. ص ٢.

٢٣) السالم ، سالم بن محمد ." تبنى مفهوم أخلاقيات المعلومات فى بيئة العمل " . دراسات المعلومات. ع١٣ (يناير ٢٠١٢م) ص ٥.

٢٤) خليل ، نجلاء محمود محمد . "منهج مقترح للأخلاقيات المهنية لمجال المكتبات و علاقاته بالمناهج التي تدرس بأقسام المكتبات و المعلومات" . أطروحة دكتوراه. جامعة المنوفية .كلية الآداب،٢٠٠٨م . ص٣٢-٣٣.

٢٥) عبدالرحمن، حسين. "التربية من منظور إسلامي: . متاح على :
(http://portal.wahati.com\family\detail\php?Iv=3885) . تاريخ الاتاحة (٢٠٠٧م)



٢٦) اللقاني، أحمد حسين . المنهج : الأسس ، المكونات ، التنظيمات . القاهرة : عالم الكتب ،١٩٩٥م. ص٢٦٥.

٢٧) عبدالرحمن، حسين. "التربية من منظور إسلامي: . متاح على :
(http://portal.wahati.com\family\detail\php?Iv=3885 . تاريخ الاتاحة (٢٠٠٧م)

٢٨) اللقاني، أحمد حسين . المنهج : الأسس ، المكونات ، التنظيمات . القاهرة : عالم الكتب ،١٩٩٥م. ص٢٧٠.

٢٩) حسين، محيى الدين. " المعايير الأخلاقية و التنشئة العلمية ." ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر أخلاقيات البحث العلمي (١٨-١٦ أكتوبر) . القاهرة : المركز القومي للبحوث الاجتماعية ، ١٩٩٥ ص ٣١٠.

٣٠) بامفلح، فاتن سعيد . خدمات المعلومات فى ظل البيئة الالكترونية.القاهرة: الدار المصرية اللبنانية ،٢٠٠٩ . ص١٣.

٣١) ويكبيديا." الأخلاق". متاح على :
84%D8%A7%%http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A3%D8%AE%D9
D٩٪٨٢) . تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)



ثانياً: المصادر باللغة الإنجليزية

1)wanger, P. "Understanding Professional Ethics: Fast back 403". Available At: The ERIC database. 1996. < http://searcheric.org/eric/ED47407htm

2) Fay, C." Integrating Ethics into the Curriculum and Co-Curriculum Model". Comprehensive approaches .NaspA Conference. (March 1996)

3)Mengos. Available At: (http. www.Mengos.net/a rticles/05/5htm) Availability Date (2007)

4) Carob, T & Almagno, S. "Information ethics : the duty, privilege and challenges of education information professional ". Library Trends. Vol. 49 , No.3 (2001) pp.510

5)Sis. Available At: (www.sis.pitt.edu/~ethics/dis.html). Availability Date (2012)



الفصل الثالث

الإطار الأخلاقي والتشريعي لتداول المعلومات بين الواقع و المأمول

د / منال صبحي الحناوي

المستشار / فخري خليل



الإطار الأخلاقي والتشريعي لتداول المعلومات بين الواقع والمأمول

مقدمة :

أدت التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الآن في جميع الميادين إلى حدوث مشاكل أخلاقية وقانونية جعلت الدول العربية تتخبط في العديد من القضايا التي لم تجد لها حلولاً قابلة للتنفيذ في الواقع ، الأمر الذي حول أنظار العالم إلى ضرورة وضع إطار أخلاقي وقانوني يحدد التعامل مع الثورة المعلوماتية والتكنولوجية السائدة الآن .

فلابد من وجود إطار أخلاقي وقانوني ينظم التعامل مع مستجدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، لإرساء مجتمع معلومات عادل ، خاصةً وأن تكنولوجيا المعلومات كمستحدث حمل معه للبشرية جوانب إيجابية وأخرى سلبية، وأظهر العديد من المشكلات الأخلاقية والقانونية في مجتمع المعرفة المحيط بنا الآن ، وقد أثارت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأهم خصائص مجتمع المعرفة العديد من المشكلات الأخلاقية والقانونية في غياب الإطار الأخلاقي والقانوني الذي يحدد استغلالها الأمثل ، وأظهرت العديد من القضايا التي تستوجب وجود إطار قانوني وأخلاقي يحدها ، ومنها : قضية الخصوصية، والملكية الفكرية ، ودقة المعلومات ، وإتاحة الوصول للمعلومات ، واختيار مصادر المعلومات والرقابة ، إلى جانب القضايا الأخلاقية الأخرى التي تزداد تعقيداً باندماج العلم مع التكنولوجيا .



ولا شك أن أحد أهم مصادر القانون هو تلك القواعد الأخلاقية التي استقرت في الضمير الإنساني وجرى العرف على التمسك بها ، ولهذا فإن القواعد القانونية من أهم وظائفها ضبط السلوك الإنساني وتنظيم اتجاهاته ، فالقاعدة القانونية تقرر حقوق الإنسان ومسئولياته تجاه الحياة الاجتماعية وتجاه غيره.

الإطار الأخلاقي لتداول المعلومات

أولاً : ماهية الأخلاق

وضع الدين أساساً شاملاً لتنظيم حياة الإنسان مع خالقه وعلاقته مع الناس ، وعلاقته مع نفسه ، ومن جملة هذه العلاقات تتكون الأخلاق والقيم ، حسب خصوصية كل دولة ، فمنذ القدم تسعى كل أمة لأن تكون لها قيماً ، ومبادئ تعتز بها ، وتعمل على استمرارها ، وتعديلها بما يوافق المستجدات ، ويتم تلقينها وتدريسها ، وتعليمها ، وينبغي عرفياً وقانونياً عدم تجاوزها ، أو اختراقها . (الهوش: ٢٠٠٢م ، ٢٠٠)

والخلق في اللغة هو " السجية والطبع والعادة " ، ولكن المسألة ليست بهذه البساطة لأن كلمة " خلق " وحدها تحتمل معنيين ، الخلق الحسن والخلق القبيح ، لذا فإننا ننتقل من تعريف الخلق لغوياً إلى تعريف علم الأخلاق .

ويعتبر علم الأخلاق – أو الفلسفة الخلقية – عادةً من العلوم المعيارية – أي لا تقتصر على دراسة ما هو كائن ، أو الأوضاع الراهنة ولكن بما ينبغي أن تكون عليه ولذا فإن مهمته هي "وضع الشروط التي يجب توافرها في الإرادة الإنسانية وفي الأفعال الإنسانية لكي تصبح موضوعًا لأحكامنا الأخلاقية عليها (جوتييه: ١٩٤٥ م، ٨٩-٩١).



وهناك قدراً كبيراً من الاتفاق على أن المبادئ الخلقية والمثل العليا قد حازت في تاريخ الإنسانية الطويل على قدر ثابت من التأييد ، فقد غرس الله تعالى فينا بصائر أخلاقية فطرية ، إذ مهما بلغت درجة الانحراف والفساد اللذين قد نسقط فيهما وفيما عدا حالات استثنائية خاصة بضلال الضمير ، فإننا نعترف ونحب ونقدر الفضيلة في ذاتها وفي غيرها حتى إن أعوزتنا الشجاعة للارتفاع إلى مستواها (دراز : ١٩٧١م ، ٨٩)

ونجد أن أول مسألة تواجهنا في دراسة الأخلاق هي معرفة الفرق بين الإرادة الخلقية والإرادة الطبيعية ، فإن أفعال الإنسان وسلوكه منها ما هو صادر عن دوافع طبيعية غريزية بحتة شأنه فيها شأن الحيوان ، ومنها ما يخضع للقوانين والمبادئ والقواعد " إن الحياة الإنسانية الصحيحة لا تبدأ إلا من حيث تنتهي الحياة الحيوانية الصرفة " (إبراهيم: ١٩٦٩م ، ٣٣)

والأخلاق في مجتمع المعلومات هي فن ممارسة الحياة وإيجاد البديل الأفضل في ظل مجموعة البدائل التي تحيط بالإنسان ، وهذه الأخلاقيات لا تقوم على مبدأ الإكراه ، والإلزام بالقوانين ، بقدر ما تقوم على ضمير الإنسان ، هي سلطته الأخلاقية الأولى ، أي أن مصدر الإلزام الأخلاقي في مجتمع المعلومات هو الإنسان بداخله ، فأخلاق الإنسان شيئ ثابت لا يتغير مهما اختلفت الثقافة والبيئة ، فالقواعد الأخلاقية تبدأ وتنتهي داخل الإنسان نفسه (علوي: ٢٠٠٩ م)

والأخلاقيات هي جمع خلق ، "وعلم الأخلاق في المعجم الوسيط هو علم موضوعه أحكام قيمية تتعلق بالأعمال التي توصف بالحسن والقبح " (الهلالي: ١٩٩٩ م: ١٢٧)



وتعرف المصادر أخلاقيات المعرفة بأنها :" مجموعة المبادئ التي تحدد ما هو صائب أو خاطئ فيما يتعلق بالمعرفة أو السلوك المعرفي لأصحاب المعرفة ") أبو تايه: ٢٠١٠ م)

وينبغي أن يدرك كل فرد ضرورة فعل الخير وتجنب فعل الشر وأن يرغم نفسه على اتباع هذا المنهاج ببذل جهد إرادي ، فالإلزام هو المحور الذي تدور حوله المشكلة الأخلاقية لأن زوال فكرة الإلزام تقضي على الحكمة العقلية والعملية التي ينبغي تحقيقها ، فإذا انعدم الإلزام انعدمت المسئولية وضاع الأمل في إقامة العدل وعمت الفوضى وساد الاضطراب (بدوي:١٩٦٧ م،٦٧)

ثانياً : الإطار الأخلاقي في مجتمع المعلومات

نظراً لكون العاملين بالمكتبات ومؤسسات المعلومات هم الواجهة ورمز المكان بل وحلقة الوصل والأساس بين أوعية المعلومات والمستفيدين كان لزاماً علينا أن نعيرهم الأولوية في الاهتمام من حيث النظر في متطلباتهم والمشكلات التي يعانون منها ، ولعل أبرز احتياجاتهم في العصر الحالي هي وجود تشريع ودستور للأخلاقيات المهنية يحدد الأخلاقيات والقيم الواجب على المشتغلين بالمهنة التحلي بها ويحدد علاقتهم بالمجتمع والزملاء والمستفيدين والمديرين والمؤسسات وعلاقاتهم بأنفسهم أيضاً ، وأن يضمن لهم المكانة المرموقة والاحترام في أوساط المجتمع ككل ، ومثل هذا الدستور يمكنه أن يضبط سياسة تعامل المتخصصين مع المستفيدين .

ويجمع كثير من الباحثون والكتاب على أن مصادر الأخلاق في العالم واحدة وهي تعكس تأثيراتها على أداء وسلوك الفرد في المنظمة والمجتمع ، وهذه المصادر هي كالتالي:



١ / **المصدر الديني** : إن الدين هو المصدر الأساسي للأخلاق والذي من خلاله ينصاع الفرد لأوامر الله سبحانه وتعالى ويتجنب نواهيه فيصبح الوازع الديني مصدر غرس الفضائل السلوكية الحسنة في نفس الفرد ، إن الدين يأمر الإنسان بالتقوى وطاعة الله وحسن التعامل مع الآخرين والالتزام بالأخلاق الحسنة ، قال الرسول صلى الله عليه وسلم : "إنما الدين المعاملة" فالفرد يتحلى بالفضيلة وخصوصاً في عمله وسلوكه فلا يغش ولا يحتكر ولا يسرق وإن فعل أيّاً من الاختراقات أو الأعمال السيئة فإنه ينعكس سلباً على أداء زملائه في العمل المعرفي ويفقده الثقة بنفسه وثقة الآخرين به ، كما أنه في أغلب الأحيان يكون عرضةً للمساءلة القانونية .

٢ / **القيم والعادات والأعراف الاجتماعية** : تحتوي معظم القيم والعادات الاجتماعية على تعليمات لضبط السلوك الفردي ، فهي مصدرٌ قويٌ وفعالٌ ومؤثرٌ من ناحية الاستقامة والالتزام بعدم التسبب بأية أضرار للمجتمع ، وهذه القيم والعادات تختلف من مجتمع لآخر ومن طبقةٍ اجتماعيةٍ إلى أخرى ، وبذلك تختلف أيضاً درجة الالتزام بهذه العادات ، فالطبقة الغنية من المجتمع لديها قيم وعادات حتماً تختلف عن الطبقة العاملة أو الكادحة من المجتمع .

٣ / **التشريعات القانونية** : إن قوة القانون والتعليمات من الضوابط المهمة جداً في المجتمع وهي تحكم سير العمل في أي منظمة ، وبشكلٍ تفصيلي بحسب درجات ومسؤوليات العمل وما لا يجب عمله ، وعلى الأفراد العاملين في العمل المعرفي الإلتزام بهذه التعليمات ، وعدم تجاوزها .

٤ / **الميثاق الأخلاقي للمعرفة** : يضم القواعد والتعليمات المرشدة لممارسة مهنةٍ ما للإرتقاء بمثاليتها وتدعيم رسالته ، فالحكم على هذه المهنة يتم من خلال مراقبة



سلوك أعضاء تلك المهنة ، ويمتاز الميثاق الأخلاقي للمهنة بعدة خصائص لزيادة كفاءته وفاعليته منها : الإختصار ، السهولة والوضوح ، أن تكون مقبولة عملياً ، شاملة لكافة جوانب المهنة ، إيجابية . (أبو تايه: ٢٠١٠ م)

والإطار الأخلاقي سلطة معنوية تحكم سلوك الناس جميعاً ، على أن تتلاءم هذه القواعد الأخلاقية مع أفكار الحرية والمسئولية ، والإطار الأخلاقي يجب أن يكون قانونياً وشرعياً في ذات الوقت ، أي أن من سيلتزمون بنصوص القانون سيكونون بالضرورة ملتزمين بالقواعد السلوكية الأخلاقية .

فالإطار الأخلاقي أقوى من التشريعات والقوانين ، وهو ما يوضح أن عدالة مجتمع المعلومات لا تتحقق بواسطة القانون وحده ، ولكن من خلال الفضائل والقيم والأخلاقيات التي تتجاوز المصالح الخاصة والمستمدة من أحكام الدين والقيم المتعارف عليها ، وهو ما يجعل قوة الإطار الأخلاقي أكبر من قوة القوانين لأنه الأساس الذي سيحدد تصرفات الناس دون إجبار ، ودون إلزام قانوني ، وعموماً لا يمكن أن تكون الأخلاق كبديل عن القانون ، لأن حياة الناس ارتبطت بالنواهي والأوامر ، والمسئولية الأخلاقية أمر ضروري كضرورة المسئولية القانونية ولذلك فهما متكاملان .

والإطار الأخلاقي يضبط حركة المجتمع ويوجهها نحو الخير والصواب ، ويضمن البعد الإنساني لهذا المجتمع ، وهذا الإطار يتطلب النظر في اتجاهين مرتبطين هما : الإطار التشريعي ، والإطار المهني والشخصي ، فالإطار الأخلاقي يضبط توجه المجتمع بكل مقوماته وأهمها الهوية الثقافية نحو الثبات والاستمرار ، والقواعد الأخلاقية بصفة عامة سلطة معنوية نهائية تحكم سلوك الناس ، قد بنيت على أسس دينية وارتبطت بالصالح العام للإنسان ، وستبقى مجرد شعارات إذا لم يتم العمل على بثها من طرف



سلطة معنوية تقوم على ترغيبها لأفراد المجتمع من أجل إرساء مجتمع معلومات جامع غايته الناس ويتجه نحو التنمية ، وهي المسئولية التي تتقاسمها العديد من الجهات (علوي: ٢٠٠٩ م)

ويعرف دستور الأخلاق أنه " بيان بالمثاليات والقواعد التي تبين السلوك الذي ينبغي اتباعه من جانب أعضاء جماعة مهنية معينة " ، ويعد توافر دستور للأخلاقيات الخاصية الأساسية الأولى لوجود مهنة من المهن (Frinks , 303)

والمعلومات تكون مفيدة بمقدار ما يمكن أن تكون ضارة ، والسبب الحاسم في ذلك هو " أخلاقيات المعلومات " من حيث وسائل حفظ المعلومات وإدارتها واستعمالها ونقلها ، وبمقدار ما تتنوع وتتطور الأدوات المتصلة بالمعلومات وتنتشر بمقدار ما تزداد الجرائم، ويمكن للقارئ ملاحظة ذلك بسهولة لو عددنا جرائم الإنترنت، وهي وسيلة الإعلام الأكثر رواجاً وانتشاراً وتقدماً اليوم ، مثل نسخ البرامج بطريقة غير قانونية، احتيال التسويق ، سرقة الهوية ، سرقة المصارف والقيم المالية والتجارية (الأسهم، والبطاقات المصرفية)، التدمير والتخريب الإلكتروني وتلف المعلومات والبرامج، التجسس الإلكتروني، التحرش والقدح والذم والتشهير والتهديد والمس بالأديان ، والثقافة المتأتية من القراءة على الإنترنت قد تكون خطرة ، لأنها غير آمنة من حيث ما يؤكد مصدر المعلومات وصحة موقعها ، هذا على فرض وجود موقع ، فمن شأن الالتزام بأخلاقيات المعلومات جعل الإنترنت وميدان المعلومات عموماً مساحة ثقافية أكثر أماناً في هذا المعنى ، ولا يمكن تصور ممارسة ديموقراطية سليمة من دون معلومات سليمة عما يجري وعمن يحكم وكيف ، وليست المعلومات حاجة للناس وحسب بل هي شرط أساسي من شروط الحكمية الصالحة Good Governance (مرقص: ٢٠٠٧م ، ٥)



ويمكن القول أنه رغم القيود المستجدة على سرية الحياة الخاصة إلا أن الحقوق والحريات في عدد من الدول الغربية لا تزال أكثر انتشاراً قياساً بالدول العربية ، ذلك أنه رغم الهاجس الأمني وتأثيره على قواعد أخلاقيات المعلومات القائمة في الغرب لم تعمد التشريعات الاستثنائية إلى الإخلال جذرياً بحقوق المواطن لجهة الإطلاع على المعلومات الإدارية أو التذرع بالهاجس الأمني لإعاقة حق المواطن في البلوغية كسبيل إلى المساءلة السياسية والإدارية (Morcos: 2006 , 3)

والغرض من وضع دستور أخلاقي للمعلومات تقديم القواعد المرشدة للمكتبيين وأخصائيي المعلومات بالنسبة لمسئولياتهم وأولويات عملهم وبعث الروح لديهم للارتقاء بمثاليات المهنة وتدعيم رسالتها (بدر : ١٩٩٨ م، ٣٢) .

ويمكن تحديد مبررات وضع الدستور الأخلاقى لمهنة المكتبات والمعلومات فيما يلى :

١ / أن توافر دستور لأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات يدعم المهنة ويحسن صورتها حيث يعد الدستور الخاصية الأولى لوجود أى مهنة من المهن .

٢ / نشر الوعى بالأبعاد الأخلاقية فى ممارسة العمل المهنى مما يحد من تكرار التجاوزات التى قد يقع فيها العاملون فى مجال المكتبات والمعلومات .

٣ / يوفر الدستور القواعد الثابتة التى تساعد المهنى على تحديد موقفه وفقاً لتقاليد المهنة وأعرافها ، كما يعد الدستور الأخلاقى مرآة صادقة لما ارتضاه أهل المهنة من أخلاقيات وسلوكيات تساعدهم فيما يجابههم من تحديات . (خليل: ٢٠٠٩ م)

فهناك حاجة لوجود ميثاق أخلاقي لمهنة المكتبات والمعلومات ، حيث ترى المصادر أن الميثاق الأخلاقي لأي مهنة يضم القواعد المرشدة لممارسة مهنة ما للارتقاء



بمثالياتها وتدعيم رسالتها ، ورغم أهميته في تحديد الممارسات والأولويات داخل مهنة معينة إلا أننا لا يمكن أن نفرضه بالإكراه ولكن بالالتزام ، وأن الطريقة الوحيدة للحكم على مهنة معينة هو سلوك أعضاء تلك المهنة إزاءها ، والحفاظ على قيم الثقة والاحترام والكفاءة والكرامة .

ومن خصائص الميثاق الأخلاقي للمهنة :

- حماية المهنة والجمهور العام بقواعد أخلاقية تسهل التعامل .
- تقديم قواعد أخلاقية تشمل معايير سلوكية .
- مرونة القواعد أمام المواقف والأزمات الجديدة .
- إنشاء لجنة تقصي المخالفات (علوي: ٢٠٠٧ م)

وفي العصر الحديث اهتمت جمعيات المكتبات والمعلومات بوضع قواعد أخلاقية للعاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات ، حيث أنه في الوقت الحاضر أدى استخدام الحاسوب والاتصالات عن بعد وشبكات المعلومات مثل شبكة الإنترنت إلى ظهور مشكلات تحتاج إلى معرفة طبيعتها في سياق الأخلاق العامة من أجل التوصل إلى القواعد الملائمة التي توفر التعامل معها بأسلوب صحيح . (عبد الهادي: ٢٠٠٠ م)

ثالثاً : القواعد الأخلاقية لاختصاصيي المكتبات والمعلومات

ترتبط أخلاقيات المعلومات ارتباطاً وثيقاً بطريقة استعمال المعلومات وتسخير المعلومات والعلوم في قضايا معاصرة : استنساخ البشر ، التجارب على الحيوانات والكائنات الحية ، ابتكار وسائل حديثة للعلاج ، تصنيع اليورانيوم ... ، حيث تسعى منظمة اليونسكو إلى وضع " ممارسات جيدة " للتوفيق بين التقدم التكنولوجي والعلمي والبعد الاجتماعي والإنساني (Rundle : 2007 , 92)



وقد حصرت المصادر العديد من المشكلات التي تعترض المكتبات تنم عن الفوضى داخل جدران مؤسسات المعلومات ، ومن بينها (الشريف) :

١ / ارتفاع صوت العاملين .

٢ / إحالة المستفيد أكثر من مرة للرفوف تكاسلاً من البحث عن الوعاء المطلوب .

٣ / نغمات الهاتف المحمول المرتفعة والمتكررة .

٤ / يهتم أخصائي المكتبة بالرد على استفسارات الفتيات في حين يتجاهل استفسارات الشباب والعكس صحيح .

٥ / تجد أخصائي المكتبة منهمكاً في الألعاب الإلكترونية في حين وجود مستفيد حائراً لمدة ١٥ دقيقة في البحث عن كتاب معين، والإجابة دائماً واحدة عند طلب المساعدة (ابحث مرة أخرى ، ستجده على الرفوف)

٦ / تشغيل الأغاني والموسيقى في قاعات الاطلاع ، وإن كان ذلك بصوت منخفض فهو خدش الجو العام للقاعة .

و حل هذه المشكلات يكمن في صياغة دستور أخلاقي تدعمه جمعيات، وهيئات مهنية، وتقيم المهنة من خلاله.

ونجد أنه من الأفضل أن تكون القواعد الأخلاقية بمجتمع المعلومات مكتوبة ضمن لوائح الجمعيات والهيئات ، حيث يعتقد الكثيرون أن القواعد الأخلاقية المكتوبة ، تعتبر وسائل فعالة في الشرح والإيضاح الموضوعي لمعايير الجمعيات والهيئات ، خاصة وأن الجمعيات والجماعات المنظمة تحدد ضمنها مبادئ وأخلاق تعمل على ضبط السلوك المهني لأعضاء هذه الجماعات ، وبما أن المجتمع هو ترابط هذه الجماعات والهيئات على اختلاف مجالات نشاطها ، فإن السلوك المهني لكل جماعة سيتحول إلى

التزام داخل المجتمع خاصة وأن السلوك الأخلاقي لا يمكن أن يكون قضية فرد معين ، وطبعاً هذه الوضعية سمحت بظهور تقانين حديثة تختلف عن سلطة القانون والحكومة مثل اللوائح التنظيمية المساعدة ولوائح التنظيم الذاتي ، والتي تفرض الالتزام بالقواعد الأخلاقية ، وبالسلطة المعنوية لتجاوز ما تطلبه الحكومة والقانون ، لأن تحقيق القواعد الأخلاقية من المفروض أن يكون ذاتي (علوي: ٢٠٠٩م)

وقد حصرت المصادر القيم الأخلاقية الواجب توافرها في اختصاصيي المكتبات والمعلومات ، ومن أهمها :

١ / **قبل كل شيئ اتق الله .**

٢ / **السرية والخصوصية :** الزم السرية بكل المعلومات التي تخص المستفيدين سواء بيانات شخصية أو استفسارات وغير المستفيدين أيضاً ، واحترم خصوصية كل من تواجد بالمؤسسة وبعد خروجه منها ، فلا يجوز تسرب أي معلومات عن أي شخص من خلالك .

٣ / **الأمانة :** أن تكون أميناً في كل معلومة أو رد أو استفسار تقدمه ، أن تكون أميناً على أسرار وممتلكات المستفيدين والزوار ، أميناً على مقتنيات المؤسسة ، الأمانة قيمة متداخلة في جميع القيم كالسرية والصدق وغيرهم .

٤ / **الصدق :** أن تكون صادقاً في كل كلمة تلفظها سواء رداً على مستفيد أو في حق زميل أو في حق نفسك

٥ / **النزاهة :** أن تتنزه عن أي تصرف يسيئ لسمعة المكتبة وسمعة المهنة التي تملكها سواء كان هذا التصرف يضر مستفيد ، أو زميل ، أو حتى المؤسسة .



٦ / **الجمال** : أن تتمتع بالجمال الداخلي في روح التعامل مع من حولك ، الابتسامة المشرقة ، المظهر الحسن، وأن تشعر المستفيد بجمال ما تقدمه وأن تدعم القيمة الجمالية في محتويات المكتبة كالقصص والأوعية الترفيهية ، إن كان ذلك يتناسب وسياسة المكتبة كالمكتبات العامة مثلاً .

٧ / **العدل و المساواة** : أن تعدل في المعاملة وتقديم الخدمات بين المستفيدين ، وفي الوقت والجهد المبذولين أيضاً ، وأن لا تفرق بين نسب أو جنس أو لون أو ديانة أو هوية أو شكل ... إلخ .

٨ / **الاحترام** : احترم كل شخص تتعامل معه داخل المؤسسة ، وخارجها لأنك تحمل شعار المؤسسة ، ابتعد عن أي تصرف يمكن أن يسيئ لزميل أو مستفيد أو يقلل من شأنه ، احترم الأشخاص المخطئين أو المتجاوزين للحدود وتعامل معهم بكل أدب وفقاً للسياسات والعقوبات المشرعة لهم .

٩ / **ابتعد عن رفع الصوت** ، إشارات اليدين ، نظرات السخرية ، أو أي تصرف أو سلوك يمكن أن يجرح الأشخاص المتعاملين معك أو ينمي روح العداوة معهم .

١٠ / الكرامة المهنية : حافظ على كرامة مهنتك ، يجب أن تكون فخوراً بما تعمل وبالمكانة الاجتماعية التي تمثلها ، واعمل جاهداً على الرفع من شأن هذه المهنة بين أوساط المجتمع .

١١ / **تحديد الأولويات** : في العمل ، في الاقتناء والتزويد ، في تلبية احتياجات المستفيدين والرد على استفساراتهم ، في مساعدة الآخرين ، وفي جميع وظائف العمل .

١٢ / **الحرية الفردية** : أن تسمح للمستفيد بالتمتع بالحرية الفردية داخل المؤسسة



دون أن يشعر بقيود أو رقابة وأن لا تحدد له ما يجب فعله أو ما يجب قراءته مثلاً بل أبدي النصيحة عند اللزوم ، اترك له مطلق الحرية طالما أنه لم يتعد الحدود المشرعة .

١٣ / **الرقابة :** تكون من عدة جهات ، عدم مراقبة المستفيدين والتجسس عليهم من ناحية ، ومن ناحية أخرى مراقبة سير العمليات الفنية ووظائف العمل بالنسبة للمديرين .

١٤ / **الملكية الفكرية :** حقوق النشر : أن تحمي حقوق المؤلفين ، وأن تكون إتاحة النسخ والتصوير وفقاً للقوانين التي توضع في سياسة المكتبة ومتفقاً مع قواعد حماية حقوق النشر والتأليف .

١٥ / **الحرية الفكرية :** من حق كل مستفيد أن يقرأ في أي موضوع يهمه طالما أن القانون يسمح له بذلك وطالما أنه لم يخالف سياسات المؤسسة ، وتتوسع قضية الحرية الفكرية في مسألة الاقتناء وهنا لابد من احترام عادات المجتمع وتقاليده وسياسات الدولة في اقتناء ما يلائم سمات المجتمع .

١٦ / **الدقة :** إلزم الدقة في الرد على الاستفسارات وتحليلها وفي إعطاء البيانات خاصة فيما يخص مواعيد العمل ، التوقيتات ، مواعيد توافر أوعية معينة ، الدقة في البيانات المرجعية ، وفي جميع وظائف العمل .

١٧ / **إتاحة الوصول للمعلومات :** المعلومات للاستخدام ، لا تحتفظ بالمعلومات أو تخفيها عن جمهورها ، وعليك بتيسير سبل الإتاحة قدر المستطاع .



١٨ / **الاتصال المهني :** حافظ على اتصالك بالزملاء والناشرين والموردين في حدود العمل وخدمته ، وأن لا تخلط بين علاقاتك الشخصية واحتياجات العمل .

١٩ / **تضارب المسئوليات والمنفعة الشخصية :** أن تنأى بالمصلحة الشخصية بعيداً عن إجراءات المؤسسة ومصالحها ، وأن تقدم مصلحة المؤسسة على مصلحتك الشخصية .

٢٠ / **تقديم أعلى مستوى من الخدمة :** أن تسعى لتحقيق أعلى مستوى من الخدمة قدر المستطاع ووفقاً للإمكانات المتاحة .

٢١ / **التطوير :** دعم سياسة التطوير للمجموعات ، للنظم الآلية ، لسياسات المؤسسة وللمهنة والتطوير الشخصي أيضاً .

٢٢ / **الكفاءة :** أن تكون الشخص الكفء في مكان عملك ، الأكفأ في تقديم الخدمات، تحمل المسئوليات ، تحمل إشعار المؤسسة بمشكلاتها وظروفها المختلفة .

٢٣ / **السرعة :** مهمتنا أن تصل المعلومة للمستفيد (بأقصى سرعة ممكنة وبأقل التكاليف وأفضلها وبالتالي سرعة في تقديم الخدمات للمستفيد ، والسرعة في القيام بالعمليات الفنية) أي سرعة وصول الوعاء من الناشر إلى رفوف المكتبة دون تعطيل .

٢٤ / التعاون : مع الزملاء في إتمام مهام العمل ، ومع الزملاء الجدد في تعريفهم بجو العمل ، مع المستفيدين في تلبية احتياجاتهم وتقديم المساعدات في دعم العلاقات بين المكتبات وتبادل المنفعة .



٢٥ / **المقابلة الحسنة** : أن تكون المقابلة مريحة ، وأن لا تبدي انزعاجك من أسئلة المستفيدين المتكررة أياً كانت ، بسيطة أو معقدة .

٢٦ / **التواضع** : أن لا تتعالى على المستفيد وتكون لغة الحديث والنقاش مبسطة خالية من المصطلحات المتخصصة التي يجهلها غير المتخصصين .

٢٧ / **التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة** : أن تحسن التعامل معهم وتقدم لهم المساعدة بشتى الوسائل الممكنة وأن لا تتضرر من تقديم أي خدمات أو تشعرهم بذلك ، وأن توضع آراءهم واقتراحاتهم موضع اهتمام في تعديل سياسات المؤسسة واتخاذ القرارات .

٢٨ / **الإمكانات الخاصة** : أن تحرص كمدير مكتبة على توافر أمين واحد على الأقل يجيد التعامل مع الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة خبير بالتعامل مع أجهزتهم الخاصة .

٢٩ / **احترام الوقت** : احترم وقت المستفيد ، امنح عملك الوقت الكافي والمحدد له ولا تجعل المكالمات الهاتفية أو الألعاب الإلكترونية سبباً في تعطيل عملك .

٣٠ / التفتح وتقبل الأفكار الحديثة : لا تكن عدواً لما تجهل ، كن مطلعاً على كل ما هو جديد من أجل تطوير ذاتك ، مهنتك ، والمؤسسة التي تحمل شعارها .

٣١ / **الحفاظ على الأوعية** : وسلامتها من الإهمال والتلف ، والحرص على المال العام.

٣٢ / **حضور الندوات والمؤتمرات** التي تهم سياسة المؤسسة وترعاها .

٣٣ / **رفع التقارير** أولاً بأول حول ما يحدث داخل المؤسسة .



٣٤ / أن تكون حلقة وصل بين المديرين والزملاء وأن تفسر القرارات والتعليمات إن لزم الأمر .

٣٥ / مراعاة مبدأ التخصص وتقسيم العمل .

٣٦ / لا تتوقع الشكر ، ولا تقبل أجر على ما تقدم من خدمات (الشريف)

بالإضافة إلى أخلاقيات التعامل مع الإنترنت ، ومن أهمها :

١ / طلب العلم النافع ، والعمل على إيجاد وتنشئة مواطن الإنترنت الصالح .

٢ / تحري الصدق والموثوقية والأمانة في طلب البيانات والمعلومات .

٣ / معلومات الإنترنت للبث ، والنشر ، والاتاحة ، وليست للكتم أو الحبس .

٤ / حماية حقوق الملكية الفكرية ، وقوانين الفضاء الالكتروني .

٥ / الإنترنت وما تقدمه من بيانات ومعلومات للتغير إلى الأفضل في المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية .

٦ / بيانات ومعلومات الإنترنت من أجل التواصل والتعرف على الأصعدة الوطنية والإقليمية والعلمية .

٧ / كفالة أمن البيانات والمعلومات ، وسيرتها ، ومراعاة الخصوصية واحترامها .

٨ / اتخاذ التدابير الوقائية لحماية أفراد المجتمع وجماعاته من البيانات والمعلومات الضارة والملوثة (الهلالي: ١٩٩٩م)

وأخلاقيات المعلومات ترمي إلى تحقيق ثقافة وسلام اجتماعي ، فقد مرت البشرية بثلاث مراحل : في المرحلة الأولى ، الممتدة حتى أواسط القرن المنصرم اعتبرت المعرفة مفيدة بالمطلق ، وفي المرحلة الثانية التي بدأت في أواسط القرن المنصرم مع تصنيع القنبلة الذرية واستعمالها ، اعتبرت المعرفة ذي حدين ، فهي تكون مفيدة إذا



أحسن الإنسان استعمالها ، وتكون مضرة إذا هو أساء استعمالها ، وراهناً دخلنا المرحلة الثالثة في عصر يسوده الحذر من المعرفة التي يمكن أن تكون خطرة ، ويتبع هذه المرحلة التساؤل والخشية الدائمة : إلى أين توصلنا المعرفة ؟ فهل يؤدي الإفراط في البحث العلمي إل تسخير العلم لأهداف مسيئة إلى الكرامة الإنسانية والروابط العائلية ؟ هل نستخدم العلم لاستنساخ البشر أو لصناعة أسلحة غير تقليدية تقتل ملايين الناس في وقت قصير ؟ كيف يمكن " أنسنة " استخدام المعلومات ؟ ، تدخل هذه التساؤلات في صميم " أخلاقيات المعلومات " (مرقص: ٢٠٠٧م ، ٤٣)

رابعاً : شروط أخلاقيات المعلومات

الحقيقة أن المتغيرات الاجتماعية تؤثر بشكلٍ كبير في تغير المعايير المهنية ومن ثم تغير دور المكتبة تبعاً لذلك ، وحيث أن الحرية الفكرية قد أصبحت ركناً أساسياً في رسالة المكتبات المعاصرة فإنها يجب أن تصاغ بشكلٍ مناسب يتناسب مع الظروف الاجتماعية والسياسية لكل دولة ، ولكن هناك سؤال لا يمكن الإجابة عليه حتى الآن ، ألا وهو ما مدى رسوخ هذا الركن في خضم الثورة التكنولوجية ؟ ، إن اتجاه أمناء المكتبات نحو تشجيع دخول الإنترنت في المكتبات يثير قضايا تتعلق بتخلي المكتبة عن موقفها الأخلاقي لصالح الحرية الفكرية ، وهناك احتمال أن مهنة المكتبات كلها على وشك الانقراض أو على الأقل على أعتاب تغيير جذري ، ويعد بند الحرية الفكرية هو المجال الوحيد الذي مازال يوفر للمهنة تلك المكانة بل والريادة التي يرى الكثير أنها صفات تضمحل في عصر المعلومات (عطية: ٢٠٠٠ م)

ومن شروط أخلاقيات المعلومات ومقتضياتها توخي الموضوعية والمسؤولية والدقة والنوعية في نشر المعلومات واستعمالها ، والتسامح واحترام المعتقدات منذ



استعمال المعلومات ، واحترام التنوع الثقافي واللغوي والإعلامي كإرث مشترك ينمّي التبادل والتنمية والمشاركة ، وردم الهوة الرقمية بين الشعوب ، وإتاحة التعليم المجاني والإلزامي وإطلاق قواعد المعلومات ، ومحو الأمية على اختلاف أنواعها بما فيها الأمية المعلوماتية ، وحماية حقوق الملكية الفكرية والأدبية ومكافحة القرصنة المعلوماتية، وحسن إدارة وحفظ المعلومات ، وتعزيز تقنيات الاتصال الحديثة ، وحق الإطلاع للجميع خصوصًا للمعوّقين وذوي الحاجات الخاصة بواسطة تقنيات خاصة بهم دون تحوير أو تزوير أو تجميل أو تحديد أو اجتزاء أو انتقاص ، وتشجيع حق الوصول مجانًا إلى المعلومات لأغراض تعليمية وأكاديمية ، ونعتقد بأن تصدير التقنيات وتكنولوجيا المعلومات إلى البلدان النامية من شأنه المساهمة في نشر المعلومات . (الإعلان العالمي لليونسكو حول التنوع الثقافي : ٢٠٠١ م) .

يتطلب كل ذلك إرساء قواعد مهنية وأخلاقية ومدونات سلوك Codes of Ethics / Codes of Conduct ويُقصد بها مجموعة المبادئ والقواعد التي تحدّد السلوك الواجب إتباعه من وسائل الإعلام ومن السلطة المالكة أو المؤتمنة على المعلومات . (Stadium :2007)

ومن أهم هذه المبادئ والقواعد ما يلي :

١ / لا بد من التدقيق في صحّة المعلومات ومصادرها ، وعدم المساهمة في ترويج معلومات غير صحيحة أو من مصادر غير موثوقة وعدم اللجوء إلى الدعاية الفضائحية .

٢ / العدالة والمساواة في التعامل مع المعلومات ومع المستفيدين منها وطالبيها .

٣ / الركون إلى الاختصاصيين فيما يتعلق بالمعلومات المتخصصة .



٤ / حماية الحقوق الخاصة المحفوظة قانوناً ، تأليفاً واستعمالاً ونشراً ونسخاً وحفظاً وملكيةً ، كحماية الملكية الفكرية والأدبية وبراءات الاختراع .

٥ / تحفيز البحوث والدراسات والتمكين التكنولوجي واللغوي .

وهناك نماذج في أخلاقيات المعلومات مثل استطلاعات الرأي ، حيث ترتبط استطلاعات الرأي بأخلاقيات المعلومات ، فاستطلاعات الرأي التي لا تتوخى الأصول والمعايير العلمية أو التي تنتهك أخلاقيات المعلومات ليست دوماً بريئة فهي تؤدي إلى تضليل الرأي العام ، وغالباً ما تؤدي إلى تغيير نتائج الانتخابات ، خصوصاً متى أجريت عشية الاستحقاق الانتخابي ، ولا توجد في الدول العربية عموماً قوانين لتنظيم استطلاعات الرأي ، لذلك يجدر تنظيم الإحصاءات وفق المعايير الدولية وضبطها بموجب تشريعات تنظم مصادر التمويل ، وتشدد على ذكر الجهة طالبة الاستطلاع، هدفه وطريقة وضع أسئلته والاستمارة المتصلة به ، المرحلة الزمنية التي تم فيها (مرقص: ٢٠٠٧ م، ١٣-١٥)

الإطار القانوني للمعلومات

أولاً : علاقة التشريعات بالأخلاق ، والفرق بينهما

ليست قواعد القانون وحدها هي التي تنظم علاقات الناس في المجتمع وتحدد لهم سبيل سيرهم وسلوكهم بل تقوم إلى جانبها قواعد أخرى تلعب دوراً كبيراً في هذا الشأن يكاد لا يقل عن دور القواعد القانونية أهميةً وأثراً ، وفي مقدمة هذه القواعد تأتي قواعد الأخلاق .

ومن واجبنا لكي تكون الفكرة التي نكونها لأنفسنا عن مفهوم القانون كاملة وحدود هذا المفهوم واضحة بالنسبة إلينا أن نتساءل الآن عن العلاقة بين القواعد



القانونية من جهة والقواعد الأخلاقية من جهة أخرى، وفي الواقع إن التفريق بين القواعد القانونية والأخلاقية لم يحدد بصورة علمية واضحة إلا في العصور الحديثة وبصورة خاصة في القرن الثامن عشر ، أما في العصور السابقة فقد كان التداخل بين هذه القواعد كبيراً إلى حدٍ يصعب معه التفريق بينهما بالرغم من أن الرومان قد عرفوا نوعاً من هذا التفريق (حيث إن أحد كبار فقهائهم بول " Paul " كان يقول إن ما يسمح به القانون لا يكون دوماً موفقاً للأخلاق) وهو يعني بذلك إن هنالك فارقاً بين القانون من جهة والأخلاق من جهة ثانية .

وبالرغم من الفوارق التي تميز كلٍ من القانون والأخلاق عن الآخر إلا أن الصلة بينهما لا تزال قوية جداً ومتينة ، فالقاعدة الأخلاقية كما يقول ريبير" Ripert " تحاول دائما أن تصبح قاعدة قانونية ، والقواعد القانونية ،كما يقول جوسران "Josserand "هي مستمدة في أغلبها من الأخلاق ، لدرجة أن القانون ليس سوى الأخلاق حين ترتدي صبغة إلزامية (أبو بندورة: ٢٠٠٥ م)

ونرى أنه لاشك إن هناك اختلاف واضح بين القاعدتين من حيث المسئولية فكلٍ منهما تختلف باختلاف أبعادهما فالمسئولية القانونية تحددها التشريعات سواء أمام الأشخاص أو القوانين ، أما المسئولية الأخلاقية تكون أوسع نطاقاً لأنها تتعلق بعلاقة البشر بخالقهم وبأنفسهم وبغيرهم فهي مسئولية ذاتية لكن المسئولية القانونية مقصورة على تنظيم علاقة الأفراد بعضهم ببعض وتتغير حسب القوانين المعمول بها وينفذها القائمين عليها من قضاء وشرطة وغيرهم من المرخص لهم العمل عليها ، لكن

المسئولية الأخلاقية فهي ثابتة لا تتغير وتمارسها قوة ذاتية تتعلق بضمير الإنسان الذي هو سلطته الأولى .

يتضح من ذلك أن الأخلاق لا يمكن أن تكون بديلاً عن القانون لكن كلٍ من المسئولية الأخلاقية والمسئولية القانونية متكاملتان ولا يمكن الفصل بينهما في أي مهنة مهما كانت .

وتشير المصادر أن هناك أوجه تشابه بين قواعد الأخلاق والقواعد القانونية: كلاهما يهدفان إلى تنظيم الحياة الاجتماعية عن طريق قواعد مجردة تتوجه في خطابها إلى كل أفراد المجتمع مع وجود الجزاء الذي يوقع عند مخالفة حكمها .

أما أوجه الاختلاف بينهما فهي :

من حيث المصدر : القاعدة الأخلاقية منشؤها ما استقر عليه معنى الخير والشر في ضمير الجماعة ، في حين القاعدة القانونية يكون مصدرها تشريع واضح أو عرف محدد ومنضبط .

وكذلك فإن غاية القانون : نفعية تتمثل في إقرار النظام في المجتمع ، بينما غاية الأخلاق مثالية تهدف إلى بلوغ الفرد مرحلة الكمال.

ومن حيث الخطاب : فإن القاعدة القانونية تخاطب المسلك المادي الخارجي للإنسان، بينما تهتم الأخلاق بالنوايا والمقاصد

ومن حيث النطاق: فالقاعدة الأخلاقية أوسع نطاقاً من القاعدة القانونية إذ تشمل علاقة الإنسان مع نفسه (الأخلاق الشخصية) ، ومع ربه ، فوق الأخلاق الاجتماعية مع الغير ، في حين أن القاعدة القانونية أضيق نطاقاً إذ لا تشمل إلا تنظيم علاقات الفرد مع غيره من الناس ، وكذلك فإن القاعدة القانونية تمتد إلى تنظيم بعض



المسائل التي لا تتناولها مبادئ الأخلاق ، ومثال ذلك عند تنظيم إجراءات التقاضي وتحديد مواعيد الطعن في الأحكام وغيرها من القواعد التي تحتمها فكرة التنظيم الاجتماعي، كما أن القاعدة القانونية قد تضطر أحياناً إلى ترجيح غاية نفعية على اعتبارات خلقية من أجل تحقيق الاستقرار في المعاملات .

ومن أهم الفروق بينهما الجزاء: فالجزاء في القاعدة القانونية مرتبط بمظهر ملموس مادي يمس المخالف في شخصه أو ماله وتقوم بإيقاعه السلطة العامة في المجتمع، غير أن الجزاء في قواعد الأخلاق يكون معنوياً ويتخذ من تأنيب الضمير واستقباح النفس لذلك السلوك واستنكار المجتمع صوراً له) مرعي: ١٤٣١م)

وقد جرى الفقه القانوني على التمييز بين قواعد القانون وقواعد الأخلاق على أساس اختلاف الغرض في كلّ منهما ، فالقانون يقصد إلى تحقيق هدف نفعي، هو ضبط السلوك وحفظ النظام العام ، أمّا الأخلاق فهدفها سامي تنزع بالأفراد نحو الكمال ، فهي تأمر بالخير وتنهى عن الشر وتحضّ على التحلّي بالفضائل (بوراس: ٢٠٠٩ م)

كما أضافت المصادر أن هناك فرق بين قواعد العمل وبين أخلاق العمل فمدونات أخلاقيات العمل المفروضة من أعلى والمكتوبة في المكاتب المكيفة ، هي قوانين جديدة مضافة لقوانين قديمة ، وكثيرًا ما تؤدي إلى عكس النتيجة المرجوة منها، أما أخلاق العمل فتنطلق من قيم وأولويات وفلسفات ورؤى وخيال وشفافية وضمائر حية ومن بعد نظر ، ولذا يجب نشرها وشرحها للموظفين ليربطوها بمشكلات العمل اليومية ويتخذوا قراراتهم على ضوء ثقافة مؤسساتهم ومعاييرها الأخلاقية .

ويجب أن يمتلك القادة ، لا سيما قادة القطاع العام نظرة أعمق لأخلاق العمل،



وعلى ضوئها يؤسسون تحالفات داخل وخارج مؤسساتهم لينجحوا في التغيير، وليتجاوزا ما يعنيه التغيير الجامد من منظور قانوني روتيني يرزح تحت القيود ، يقول أحدهم : " افعل كل الخير، بكل الوسائل، في كل مكان وكل زمان، ولكل الناس" ، وليس هناك قانون في العالم يمكن أن يقنعنا بهذا ما لم نقتنع به من الداخل .

لكي نتوافق مع هذا القانون الأخلاقي وهذا المبدأ الطبيعي النبيل، يجب أن نبدأ من الداخل، فنؤسس نظامًا شخصيًا ونصلح أنفسنا أولاً ، فأمام معايير الجودة العالمية، ومقاييس الأداء المتميز، وطروحات التنمية، فإن القانون يبقى البداية ، والأخلاق والقيم والمديرون ذوو المنطلقات المرتكزة على المبادئ هم فقط القادرون على قيادة أتباعهم ومنظماتهم ومجتمعاتهم إلى الازدهار والتنمية الشاملة والمستدامة (الصمادي: ٢٠١٢)

ويرى الباحثان أن هناك علاقة تزداد يوماً بعد يوم في الأهمية ، ألا وهي علاقة حرية تداول المعلومات بالمجتمع المدني ، نظراً لأهمية المعلومات لكافة قطاعات ومنظمات ومؤسسات المجتمع في كافة دول العالم ، ولذلك نجد الرغبة الملحة من تلك القطاعات أن تكون هناك قواعد قانونية تنظم حرية تداول المعلومات وتؤكد على سلامتها وشفافيتها ، بحيث تكون واضحة وفي وسع المنظمات وأفراد المجتمع العاديين تداولها، وإن ضرورة إنشاء هيئة مفوضي المعلومات من خلال القوانين التي تنظم وتضبط حرية تداول المعلومات أصبح ملحاً لأن الاقتراحات والتوصيات التي تصدر عن هذه الهيئة تكون اللبنة الأساسية لوضع قانون حرية تداول المعلومات ، بالرغم من أن بعضها يكون نتاجه التكرار والازدواجية في طبيعة عمل المنظمات والمؤسسات المجتمعية، ولكن هذه الرؤى والمقترحات والتوصيات لها درجة بالغة من الأهمية لأنها توضح القصور



البين في القوانين المعمول بها ، أو أنها حقيقةً تسهم في صياغة قوانين حرية تداول المعلومات وتفرض المصلحة العامة في الكشف عن المعلومات على المصلحة المحمية ، ولنجاح القانون في تحقيق أهدافه لابد أن يتسم بالاستقلالية وبناء جسور الثقة بين مؤسسات المعلومات والمستفيدين ، وتحسين سبل النفاذ العاجل إلى المعلومات ، وتحديد المعلومات المحظور نشرها بشكلٍ واضح وصريح ، ولابد أن تأتي صياغة قانون حرية تداول المعلومات بتحديد الجهة التي ستقوم بتنفيذ القانون والاستثناءات الواردة بشأن حجب المعلومات ، وبشكلٍ عام يجب صياغة القانون صياغة دقيقة بعيداً عن الصياغات المرنة والمطاطة غير المحددة لكي تعكس جوهر القانون .

تقرب النظرية الحديثة بين القانون والأخلاق حتى تكاد تقضي على كل فرقٍ بينهما ، سواء من حيث الغرض أو النطاق أو الجزاء لكلٍ منهما ، فهي تتصوّر دائرة القانون جزء من دائرة الأخلاق ينمو ويتّسع كلّما ازداد إحساس المجتمع بأنّ إتباع قاعدة خلقية معيّنة ضرورة لخير المجتمع ، لأنّه إذ ذاك يشعر بالحاجة إلى تدعيم هذه القاعدة ورفعها من مرتبة الأخلاق إلى مرتبة القانون الوضعي (المعمول به) عن طريق فرض جزاء يكفل احترامها ، وهكذا نشهد بين الأخلاق والقانون حركة مستمرّة تجعل القانون الوضعي يتماشى مع المجتمع في تطوّره . (بوراس ،عيسي محمد :٢٠٠٩)

ثانياً : المرتكزات العامة لقوانين تقنية المعلومات

لعب التطور الكبير في ميدان المعلومات والاتصالات دوراً هاماً في نشر المعلومات بسرعة مذهلة وتحول بذلك العالم إلى قرية تضمحل فيها جميع المفارقات وتفتح فيها جميع الحدود ، الشئ الذي سهل إتاحة المعلومات والوصول إلى مصادر المعلومات العالمية ، ومسألة قواعد وبنوك المعلومات والنفاذ الحر للمعلومات من دون عوائق ، الشيء الذي

جعل منها نعمة فتحت الأبواب للجميع وفي ذات الوقت انقلبت إلى نقمة باتخاذ بعض ضعاف النفوس من هذه البيئة مسرحاً لجرائمهم من انتهاك وتخريب وقرصنة إلى تشويش وتحوير للمعلومات غير مراعين في ذلك لا خصوصية ولا سرية وأمن هذه الملفات ، ضاربين عرض الحائط بالضوابط الأخلاقية والقانونية – التشريعية – التي تحكم العمل في البيئة الإليكترونية .

وقد شهد هذا العصر انفجاراً معلوماتياً هائلاً أدى إلى الإحساس بتعقيد الظواهر والأحداث وتغيير في الاتجاهات الثقافية والقانونية والتشريعية والسلوكيات، إذ مس هذا التغيير كل مجالات الحياة وخلق اختلال وعدم توازن في عدد كبير من المسائل القانونية ، وعلى سبيل المثال قام "الكونغرس الأمريكي إستجابة لمتطلبات عصر الثورة المعلوماتية وما رافقها بحذف حوالي ٣١٧ مادة قانونية في الإعلام والاتصال فيما بين ١٩٧٧ – ١٩٩٨م ، كما دعى المدير العام لمنظمة اليونسكو مؤخراً إلى عقد قمة دولية ، لوضع المرتكزات العامة للقوانين الخاصة بالفضاء الإليكتروني ، فإلى وقت ليس بالبعيد من كان منا يعتقد أن الفضاء الإليكتروني المتمثل في الحاسب والإنترنت سوف يتيح كل هذه المبادرات والعلاقات الجديدة من إبرام للعقود، نفاذ حر للمعلومات ، واتصال مباشر وفي الوقت الحقيقي بأمهات الكتب والمراجع المتواجدة بمراكز وقواعد المعلومات ، ولكن مثل هذه المبادلات والعلاقات والمسائل الجديدة استلزمت وجود حماية تقنية كانت أم تشريعية جديدة تساير مثل هذه التطورات الحاصلة في بيئة المعلومات ، فالمصالح والحقوق المتعين حمايتها ضمن هذه البيئة تتوزع بين حق الكافة في الحصول على المعلومات والحقوق والمصالح المقررة لأصحاب المعلومة أو النظام التقني أو أصحاب الإبداع ، كل هذه المصالح تتطلب إحداث توازن بين استخدام التقنية والتحكم فيها وبين



حقوق الأفراد ومصالحهم داخل المجتمع ، ويتحول هذا التوازن إلى قواعد وضوابط قانونية تتضمن أحكام مبنية على مجموعة من الأسس والمرتكزات (فؤاد: ٢٠١٠ م)

ثالثاً : المواثيق الدولية وأخلاقيات المعلومات

ضمنت التشريعات والمواثيق الدولية حق الحصول على المعلومة على اعتبار أنه حق أساسي للإنسان ويسهم في دعم حرية الرأي والتعبير ، وتنمية الديمقراطية والشفافية ، وقد تبنت الجمعية العامة للأمم المتحدة في جلستها الأولى سنة ١٩٤٦ القرار رقم (٥٩) الذي ينص على أن " حرية الوصول إلى المعلومات حق أساسي للإنسان وإنها محك جميع الحقوق التي كرست الأمم المتحدة لها نفسها "، ولضمان تطبيق حق الوصول إلى المعلومات في أي دولة ، يتوجب وجود قانون ينص على هذا الحق ، وقد وضعت أكثر من خمسين دولة في العالم قانوناً لضمان حق الوصول إلى المعلومات ، وبعض الدول نص دستورها صراحةً على هذا الحق كتايلاند ونيبال ، ولم تترك الشرعة الدولية حق الوصول إلى المعلومات دون تعريف واضح ،وتحديد لتفاصيله ومتطلباته حيث ،عرفت الأمم المتحدة هذا الحق بأنه " حق الإنسان في الوصول الآمن إلى المعلومات التي تحتفظ بها الجهة العامة وواجب هذه الجهة في توفير هذه المعلومات له" ،كما وضعت الأمم المتحدة ضمانات قانونية يجب توفيرها في تشريع حق الوصول إلى المعلومات ومنها :

- مبدأ الكشف الأقصى عن المعلومات : ويقوم هذا المبدأ على افتراض أن جميع المعلومات التي تحتفظ بها الهيئات العامة يمكن الوصول إليها من قبل أفراد الشعب وأن أي قيد على ذلك يجب أن يطبق في ظروف محدودة جداً .
- استثناءات النشر المحدودة : ويعني أنه في حال وجود مصلحة عامة مشروعة



لحجب أي معلومة (كحجب المعلومات إذا كان في كشفها خرق لخصوصية الأفراد أو تهديد للأمن الوطني أو يضر بسير العدالة في قضية جنائية أو تهديد للسلامة العامة أو الفردية) ، يجب أن تصاغ هذه الاستثناءات بأدق عبارة وأضيق معنى كي لا تمنح الموظف العام مجالاً واسعاً للاجتهاد وبالتالي حجب المعلومات .

- فترة الاستجابة لطلب المعلومة : بحيث تحدد فترة الحصول على المعلومة ، ومعظم القوانين تحدد هذه الفترة بين أسبوعين وستة أسابيع .
- تفسير القوانين الأخرى بما ينسجم مع أحكام قانون حق الوصول إلى المعلومات ، ويعني إخضاع جميع القوانين المتعلقة بالمعلومات في الدولة وانسجامها مع المباديء الأساسية لقانون حق الحصول على المعلومات
- حماية الأفراد من أي عقوبات قانونية أو إدارية أو مسلكية إذا قدموا معلومات عن سوء فعل إدارتهم ، والمقصود بسوء الفعل هو ارتكاب جرم أو الإخلال بواجب قانوني أو عدم إقامة العدل أو الفساد أو سوء الإدارة الخطير .

والأردن كان أول بلد عربي يصدر قانوناً لضمان الحق في الوصول للمعلومات ، فبعد إقراره من البرلمان وصدور الإرادة الملكية نشر هذا القانون في الجريدة الرسمية بتاريخ ٢٠٠٧/٦/١٧ تحت اسم (قانون ضمان حق الحصول على المعلومات) (المجالي ، أنس : ٢٠١٢)

وقد أشارت المصادر للمواد الخاصة بحرية تداول المعلومات في المواثيق الدولية الرئيسية في الآتي :

١ - الإعلان العالمي لحقوق الإنسان

تعتبر المادة ١٩ من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الأساس القانوني الأول



لحرية تداول المعلومات ، حيث تضمنت الحماية المكفولة لحرية الرأي والتعبير المنصوص عليها في المادة ١٩ من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان ، الحق في حرية تداول المعلومات، وذلك في ثلاثة نطاقات رئيسية ، النطاق الأول لممارسة هذا الحق هو الحق في التماس المعلومات سواء أخذت هذه المعلومات صيغة الأنباء ، أم أخذت صيغة الأفكار ، أما النطاق الثاني فهو الحق في تلقي المعلومات ، أي استلامها من الغير ، والثالث هو الحق في نقل المعلومات أي نشرها أو إذاعتها ، وقد جاء النصّ غير مقيد لممارسة هذا الحق بنطاق مكاني معين ، بل أنه أكد على عدم اعتبار الحدود ، كذلك لم يقصر النطاقات الثلاثة لممارسة الحق على العلاقة بين الأفراد والجهات الحكومية ، بل جاء عاماً بحيث يشمل حق الأفراد في استقاء المعلومات والمعرفة سواء كانت لدى جهات حكومية ، أو غير حكومية ، أو أفراد ، فأهم ما يميز نصّ المادة ١٩ من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، في معرض حماية تداول المعلومات ، أنه لم يقيد ممارسة هذا الحق بأية قيود ، وهو ما تجاوزته المواثيق الدولية التي تلته على النحو القادم .(قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة ٢١٧ ألف (د . ٣) : ١٩٤٨)

٢ -العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية

أقرت المادة ١٩ من العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية الحق في المعرفة وحرية تداول المعلومات بطريقة مشابهة لما جاءت به المادة ١٩ من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، من حيث نطاق ممارسة الحق ، وعدم اعتبار الحدود الجغرافية ، أو نوع الوسيلة المستخدمة ، إلا أن نصّ المادة ١٩ من العهد الدولي قيد ممارسة هذا الحق بعدة قيود :

- القيد الأول :- احترام حقوق الآخرين .



- القيد الثاني :- احترام سمُعة الآخرين .
- القيد الثالث :- حماية الأمن القومي .
- القيد الرابع :- حماية النظام العام.
- القيد الخامس :- حماية الصحة العامة.
- القيد السادس :- حماية الآداب العامة.

وقد حدد نصّ المادة ١٩ من العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية نطاقًا واضحًا لتطبيق الاستثناءات السابقة ، وهو أن تكون منصوص عليها بموجب قانون ، وأن تكون ضرورية ، إلا أن نصّ المادة ١٩ من العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية يؤخذ عليه أنه كرر نفس الإشكالية التي تنتاب تشريعات الكثير من الدول الديمقراطية والاستبدادية على السواء ، وهو أنه لم يضع تعريفات واضحة للاستثناءات الواردة على حرية تداول المعلومات لكلٍ من الأمن القومي والنظام العام والآداب العامة . (قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم ٢٢٠٠ ألف (د ـ ٢١) : ١٩٦٦م)

٣- العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية

أكدت الفقرتين الأولى بند أ ، ب والثالثة من المادة ١٥ من العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية على الحق في المعرفة واستقاء المعلومات ، ولكن بصيغة مختلفة عن تلك التي وردت في كل من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والعهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية ، حيث جاءت الصيغة هنا ملموسة ومحددة أكثر ، ويبين ذلك من تأكيد المادة ١٥ على حق كل فرد في المشاركة في الحياة الثقافية ، والتمتع بفوائد التقدم العلمي والتكنولوجي ، وهو ما يدخل في نطاق طلب المعرفة والتماس المعلومات ، كذلك إلزام الدول الأطراف في هذا العهد بموجب الفقرة الثالثة منه باحترام الحرية التي



لا غنى عنها للبحث العلمي والنشاط الإبداعي ، ومن البديهي أن هذين المجالين لا يمكن الولوج إليهما دون أن يكون الحق في المعرفة وتداول المعلومات مكفولتان من جانب الدول الأطراف في هذا العهد والتي من بينها مصر بشكلٍ خاص مع امتلاك الحكومات للمصادر الأساسية للمعلومات وسيطرتها على وسائل نشرها واتاحتها . (قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة ٢٢٠٠ ألف (د ـ ٢١) : ١٩٦٦م)

٤ ـ القرار رقم (٥٩) ـ الجمعية العامة لمنظمة الأمم المتحدة

اعترفت منظمة الأمم المتحدة مبكراً بحرية تداول المعلومات كحق من حقوق الإنسان، وذلك بموجب القرار رقم ٥٩ / ١ الذي تبنته الجمعية العامة لمنظمة الأمم المتحدة عام ١٩٤٦ في انعقادها الأول ، والذي نصّ على أن "حرية المعلومات حق أساسي من حقوق الإنسان ، وإنها المحك لكل الحريات الأخرى التي تتبناها منظمة الأمم المتحدة. (عزت: ٢٠١١م ، ١٧ – ١٨) .

رابعاً : التجارب العالمية في مجال قوانين حرية تداول المعلومات

لقد كان في تنظيم حق تداول المعلومات تجارب متعددة في العالم ، ومن الملاحظ أن الدول العربية تخضع الحصول على المعلومات لقيود متعددة ، وقانون حرية تداول المعلومات يهدف أساساً إلى تمكين الأفراد من الحصول على المعلومات من المؤسسات والجهات والقطاعات العامة ، ويمكن أن يتوافر حق تداول المعلومات في القطاع الخاص إذا تطلبت المصلحة العامة ذلك ، ومن التجارب العالمية الرائدة في هذا المجال :

١ ـ الولايات المتحدة الأمريكية :

منذ عام ١٩٦٦ تم إقرار قانون تداول المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية ، ويسمح القانون لأي شخص بغض النظر عن موطنه أو الدولة الأصل التي ينتمي إليها بالسؤال



عن المعلومات التي تحتفظ بها هيئات الحكومة الفدرالية ، وتضم هذه الهيئات: الأقسام العسكرية والتنفيذية ، ومؤسسات الحكومة وغيرها من الكيانات التي تؤدي وظائف حكومية ما عدا الكونجرس الأمريكي والمحاكم والجهاز المعاون للرئيس في البيت الأبيض ، ومجلس الأمن القومي ، والجهة المسئولة ملزمة بتوفير المعلومات المطلوبة خلال ٢٠ يوم عمل .

وهناك تسعة فئات من الاستثناءات الاختيارية ، تشمل : الأمن القومي ، وقواعد التنظيم الداخلي للهيئات ، والمعلومات التي تحمي سريتها قوانين أخرى والمعلومات التجارية ، والمذكرات التي يتم تبادلها داخلياً في المؤسسات ، والخصوصية الشخصية ، والسجلات التنفيذية للقوانين والبيانات المتعلقة بالمؤسسات المالية وآبار البترول .

وهناك ما يقرب من ١٤٠ قانون تسمح بحجب المعلومات ، وأية شكوى من التأخر المبالغ فيه في توفير المعلومات يمكن أن تقدم مباشرة إلى الهيئة المطلوب منها توفير المعلومة ، ومن حق المحاكم الفدرالية أن تراجع أي قرار (خاص بحجب المعلومات) دون اعتبار للمؤسسة التي أصدرته ، وأن تقوم بإلغائه .

٢ ـ الهنـد :

حكمت المحكمة العليا في الهند عام ١٩٨٢ بأن الوصول إلى المعلومات الحكومية هو جزء مهم من الحق الأساسي في حرية الرأي والتعبير ، وفي يناير من عام ٢٠٠٣ تمت الموافقة على قانون حرية الوصول إلى المعلومات وبموجب القانون يحق لكل مواطني الهند أن يطلبوا المعلومات من السلطات العامة ، ويجب على هذه السلطات أن تستجيب للطلبات خلال ٣٠ يوماً أو خلال ٤٨ ساعة إذا شكل الأمر خطراً على حياة الشخص أو حريته .



ولا ينطبق القانون على الوكالات الأمنية والإستخباراتية ، ويستثني بشكل إلزامي ، المعلومات التي تضر بالأمن القومي والسلامة العامة والنظام والعلاقات الدولية ووثائق مجلس الوزراء والتوصيات المتعلقة بصنع السياسات قبل اتخاذ القرار والأسرار المهنية أو التجارية أو تلك التي تؤدي إلى انتهاك الامتيازات البرلمانية أو حكم محكمة ، ولا يمكن استثناء معظم المعلومات إذا كانت تتعلق بحدث يعود إلى ٢٥ سنة مضت .

ويتم تقديم طلبات التظلم من عدم الحصول على المعلومات إلى السلطة المسئولة أما الاستئناف الثاني للتظلم ، فيقدم إلى الحكومة المركزية أو المحلية ، ولا يحق للمحاكم الدنيا أن تدير جلسات استئناف فتنعقد هذه الأخيرة لدى المحكمة العليا أو محكمة التمييز . (خليل: ٢٠٠٧ م)

ويجب على السلطات العامة أن تعين مسئولين عن المعلومات العامة ، وتتولى دائرة الموظفين والتدريب مسئولية تطبيق القانون

ومن خلال استقراء وضعية حرية تداول المعلومات في العالم يتضح زيادة أعداد الدول التي أقرت قوانين خاصة للاتاحة وحرية الحصول على المعلومات ، وتنامي الاهتمام بتوفير الإطار القانوني لضمان حرية الحصول على المعلومات ، وتهيئة الظروف الموضوعية الملائمة في السنوات الأخيرة .

وفي بداية عام ٢٠٠٧ بلغ عدد الدول التي أرصدت قوانين لتنظيم حرية تداول المعلومات (٧١) دولة موزعة بين مناطق العالم ، وجاء توزيعها كالتالي : ـ الدول الأوربية: ٣٩ دولة ، آسيا : ١٣ دولة ، الأمريكتان : ٩ دول، أستراليا ونيوزلندا ودول أخرى : ٦ دول، أفريقيا : ٤ دول .



ويعتبر الأردن الدولة العربية الوحيدة ضمن هذه المجموعة ، ودخل القانون حيز التنفيذ في جمهورية الصين الشعبية اعتباراً من مايو ٢٠٠٨ ، وتشير البيانات أن هناك ١٤ دولة أخرى تجهز لاستصدار القوانين المناسبة لتنظيم حق الحصول على المعلومات ، بينها ٦ دول أفريقية منها مصر . (درويش: ٢٠٠٩م ، ٧١-٧٢)

وقد جاءت تشريعات الملكية الفكرية تعبيراً عن اتجاه الدولة لحماية الملكية الخاصة " الملكية الفكرية وحقوق المؤلفين " إلا أنها تجاهلت تشريعياً حق المجتمع في إتاحة المعلومات وتداول المحتويات المعلوماتية بأشكالها المختلفة .

هذا التجاهل التشريعي جاء متزامناً مع ظهور الإنترنت الذي أصبح خلال سنوات قليلة مصدراً أساسياً لتداول المعارف والمعلومات بطريقة عطلت عملياً قوانين الملكية الفكرية ، وأضعفت من فاعليتها ، إلا أن المشكلة لا تزال قائمة ، وهي أن هناك قوانين تفرض عقوبات ومسئولية مدنية على كل من يخالفها ، وتضع حماية قانونية لمدد طويلة على المحتويات المعلوماتية ، تعوق المجتمع عن الاستفادة منها في الإنتاج المعرفي المستقبلي أو تطوير الإنتاج المعرفي القديم . (عزت: ٢٠١٢م ، ٦٢)

ومع الاعتماد المتزايد في حياتنا اليومية على الأنظمة المعلوماتية والأجهزة المتصلة بالشبكة العالمية للمعلومات ، وتشعب طبيعة هذه الأجهزة من هواتف خلوية وأجهزة حوسبة شخصية يزداد عدد المتصلين بالفضاء السيبراني وتزداد احتمالات الاعتداءات والجريمة ، فقد أشار تقرير صادر عن ماكينزي إلى توقع زيادة المعلومات الرقمية بمعدل ٤٤٪ خلال الأعوام الممتدة من ٢٠٠٩ إلى ٢٠٢٠ ، كما يشير العديد من التقارير إلى توالي حوادث اختراق الأنظمة وسرقة البيانات وتسربها ، كاختراق



أنظمة معلومات سوني التي نتج عنها تسرب بيانات مليون مستخدم ، فالمعلومات التي تضخ وتنساب وتحفظ في الفضاء السيبراني وعبره من أهم الموجودات التي يسعى إليها جميع المعنيين بهذا الفضاء دون استثناء ، فالشركات والحكومات ومستخدمو الإنترنت يلاحقون المعلومات كل بحسب أهدافه .

وتصدر الأخطار والتهديدات السيبرانية عن أعمال قصدية كالاختراقات والاعتداءات، وأعمال غير قصدية كالإهمال وقلة الوعي والإدراك .

وتتمثل المخاطر القانونية بشكلٍ أساسي في غياب الإطار التشريعي والتنظيمي المناسبين للتعامل مع نتائج الأعمال القانونية وغير القانونية منها ، والتي تتم في الفضاء السيبراني ، فالنشاط الاقتصادي والتجاري وغيره يتطلب تحديداً واضحاً للموجبات والحقوق بما يضمن معالجة الخلافات الناشئة عنه ، بشكلٍ يساهم في تعزيز الثقة بقدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، في مجال الخدمات والتبادل بكل أشكاله وأنواعه ، فمستخدمو هذه التقنيات على الفرص المتاحة عبر الفضاء السيبراني بحاجة إلى إطار يؤمن حماية استخدامهم هذا ، وحماية تواجدهم في هذا الفضاء ، حيث تنتقل أموالهم وبياناتهم .

من هذا المنطلق تتمثل المخاطر القانونية في غياب الأمن القانوني أو حتى في تناقض الأحكام والقوانين وتنازع الأنظمة القانونية من جهة أولى وفي اتساع إمكانات نشوء جنات للجريمة السيبرانية من جهة ثانية ، ويرتفع منسوب هذه المخاطر مع انعدام التعاون بين البلدان المختلفة أو حتى مع وجود تعاون ، لا يضمن ملاحقة فاعلة تتلاءم وطبيعة الأعمال والجرائم والاعتداءات السيبرانية العابرة للحدود وللأنظمة القانونية ، والتي لا يقف توسعها على المستوى الجغرافي بحيث تطال أي مواطن في أي

بقعة من الأرض بل يتعداها إلى توسعها على المستوى الموضوعي بما يطال الدول وأمنها واستقرارها . (جبور: ٢٠١٢ م، ٤-٦)

ويؤكد الباحثان أن ثورة الانترنت صنعت العالم الثقافي والحضاري وأصبح المجتمع انترنتياً اتصاله يقوم على الشبكة بدون حضور مادي أو لقاء حسي بل نبضات كهربائية تنتقل بين الجانبين .

وعلى الجانب الآخر، فإن ثورة المعلومات الحقيقية من الصعوبة بمكان تحقيقها داخل مجتمعات غير ديمقراطية، كما أن فرص السماح لها بحرية البقاء -وما يترتب عليه من اعتبار تداول المعلومات أحد وسائل حرية التعبير عن الرأي- إنما يتوقف على مرونة تلك الحكومات وهامش الحرية المتاح الذي يصبح أمام أمرين: الأول، إما أن يسمح هذا الهامش لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالبقاء والاستمرارية والمنافسة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، وإما أن يكون القمع بديلاً مطروحًا بحجة الحفاظ على الأمن العام والقومي، لمواجهة أي مخاطر قد تهدد المؤسسات الحاكمة ومصالحها، التي لا تقتصر على كبار مسئولي الحكومة فقط، وإنما تشمل كبار رجال الأعمال والمؤسسات الاقتصادية الكبرى .

وإننا نرى أنه من الضروري أن تعد جامعة الدول العربية مشروع قانون حرية تداول المعلومات بحيث يكون هناك قانون عربي موحد لتداول المعلومات ، يكفل القانون بشكل واضح لا لبس فيه حرية التداول للمعلومات وتحديد الاستثناءات المحظورة وأن يقبل التعديلات الدورية حسب التقدم التكنولوجي بالمجتمعات العربية ، وألا يكون هناك الخطوط الحمراء التي يرسمها سجانو المعلومات كما ولابد أن يحدد القانون جرائم الإفصاح عن المعلومات الخاطئة أو المغلوطة أو الناقصة التي يتعمدها بعض العاملين



والقادة في المؤسسات والمنظمات والبنوك المعلوماتية ، وكذا المؤسسات الإعلامية ، لأن ذلك لن يعود على الأفراد ولا الشركات وحدها بالضرر بل يضر المجتمع بأكمله في اقتصاده وانهيار الثقافات به وانعدام جسور الثقة بين أفراد المجتمع والدولة ، لأن لغياب النصوص التشريعية والقانونية بشأن حماية تداول المعلومات جعلت الطريق للمعلومات محفوفاً بالمخاطر مما يحد من حرية إتاحة وتداول المعلومات .

خامساً : القصور التشريعي في الدول العربية وأخلاقيات المعلومات

لا يزال التشريع في الدول العربية عموماً يعاني من النصوص القديمة ، المبعثرة غير الموحدة وغير المتجانسة إلى حد التضارب ، والإحالات من قانون إلى آخر ، وإلغاء قانون بآخر في صورة ضمنية ، والقوانين غير مبوبة أو هي معنونة على نحوٍ لا يعكس المضمون كاملاً ، ولغة وتعابير قانونية غير مدروسة ، ونشر القوانين في صورة بدائية... في حين يساهم مجلس اللغة الفرنسية Le conseil de langue fran caise في تطوير اللغة المستعملة في القوانين ويتسم التشريع الفرنسي الحديث عموماً بمميزاتٍ عدة ، منها الوضوح في بنية النص بفضل احتوائه عناوين رئيسية وأخرى فرعية ، والتجانس وصوابية التعابير المستعملة ، وتسهيل استعمال القانون والوصول إلى القاعدة الحقوقية والمعلومات المطلوبة .

ولا يمكن للمتابع معرفة مضمون قانون معين في العديد من الدول العربية إلا بعد قيامه ببحث مضن في مجموعة التشريعات إذ غالباً ما يشار إلى الاكتفاء بالإشارة إلى رقم وتاريخ القانون المراد تعديله دون فحوى التعديل أو وضع جداول مقارنة أو أسباب موجبة مفصلة أو تقديم دراسة الجدوى والكلفة المالية والإدارية والبشرية ، الأمر الذي يجعل استعمال المعلومات من المواطنين أمراً بالغ الصعوبة .



وتجتزئ التعديلات التشريعية نصوص القوانين القائمة : مادة من هنا تعدل قانوناً من هناك ، وقانون من هنا يعدل مادة من هناك ، وهذا يدل على غياب خطة تشريعية هادفة ويصعب على القانونيين أنفسهم عملية العثور مجدداً على النص الأمر الذي يؤدي تالياً إلى وضع الحقوق في مركز بعيد عن متناول الناس (مرقص: ٢٠٠٧م، ١٢ – ١٣) .

وقد كان للتطور التقني والتكنولوجي الذي نشهده اليوم ملامح مميزة من حيث أنه يسبق بكثير التشريعات التي من المفترض أن تواكبه ، مما يستدعي اتخاذ مجموعة من الخطوات والإجراءات الاستراتيجية على كافة الأصعدة ، وبينها بالأخص خطوات وإجراءات تدخل ضمن النطاق التنظيمي ، لاسيما أن التطور التكنولوجي الذي يمتاز بوتيرة متسارعة ، يجعل الكثير من النصوص والأحكام التنظيمية القائمة غير منطقية وقد تجاوزها الزمن .

وأنه ضمن بيئة بهذا القدر من التطور ، تلقى وظيفة التنظيم تحدياً كبيراً ومتواصلاً، ليس فقط على الدولة المعنية به ، بل أمام المجتمع الدولي برمته ، فردعاً لجرائم المعلوماتية والإنترنت كان لابد للدول الغربية المتقدمة من اتخاذ إجراءات قانونية تهدف إلى معاقبة شتى أنواع الاعتداءات على الأنظمة المعلوماتية .

وتعتبر فرنسا والولايات المتحدة الأمريكية من بين أولى الدول في العالم التي أصدرت تشريعات جزائية تعاقب صراحةً الجرائم الواقعة على هذه الأنظمة ، أما على المستوى الدولي ، وبعد صدور مجموعة تقارير وتوصيات تختص بالجرائم المتعلقة بالمعلوماتية إما من قبل دول المجموعة الأوربية أو من قبل مجموعة الدول الصناعية،



تم الاتفاق على معاهدة دولية حول الإجرام في فضاء الشبكات تعاقب جزائياً جميع الاعتداءات المعلوماتية .

وإن مشاريع القوانين التي ترمي بمجملها إلى وضع أحكام ونصوص خاصة تدين صراحةً شتى أنواع الاعتداءات على الأنظمة المعلوماتية ، وعلى سبيل المثال مشروع القانون اللبناني الذي يهدف إلى إصدار تشريعات بخصوص مجموعة مسائل مطروحة، ومنها التعدي على الأنظمة المعلوماتية ، وعلى سبيل الحصر يورد بالمشروع بعض الجرائم التالية :

- كالدخول أو البقاء غير المشروع في نظام معلوماتي أو جزء منه .
- كعرقلة أو تشويه تشغيل نظام معلوماتي .
- كإدخال أو حذف معطيات في نظام معلوماتي من شأنه أن يؤدي إلى تعديل في واجهة استعمال هذه الأخيرة .
- كتعديل القيمة القانونية لوثائق مميكنة عن طريق تزويرها .
- كاعتراض الاتصالات عبر شبكات الاتصال .
- كإنتاج أو بيع أو حيازة أو نشر مفتاح سري أو شفيرة دخول أو معطيات شبيهة من أي نوع كانت من شأنها أن تؤدي إلى بلوغ نظام معلوماتي أو جزء منه . (الشاعر: ٢٠٠٦م)

ـ نموذج حرية تداول المعلومات في النظام الأفريقي لحماية حقوق الإنسان :

تبنت اللجنة الإفريقية لحقوق الإنسان والشعوب إعلان مبادئ حرية التعبير في دورة انعقادها الثانية والثلاثين عام ٢٠٠٢ ، وقد أيد هذا الإعلان بوضوح الحق في إتاحة المعلومات مقرراً الآتي :



١ ـ أن الجهات العامة لا تحتفظ بالمعلومات لنفسها بل كنائب عن الصالح العام وكل فرد يتمتع بالحق في إتاحة المعلومات .

٢ ـ سيتم ضمان حق الحصول على المعلومات من قبل القانون بموجب المبادئ التالية :

- يحق للجميع الحصول على المعلومات التي تحتفظ بها جهات عامة .
- يحق للجميع الحصول على المعلومات التي تحتفظ بها جهات خاصة إذا كان ذلك ضرورياً لممارسة أي حق أو حمايته . سيكون أي رفض لكشف المعلومات خاضعاً للتقدم بالتماس إلى أي جهة مستقلة أو إلى المحاكم
- سيكون مطلوباً من الجهات العامة حتى في حال عدم وجود أي طلب لذلك ، نشر المعلومات الهامة بشكل فعال والتي تعتبر ذات أهمية للمصلحة العامة .
- لن يكون أي شخص عرضة لأي عقوبات لنشره معلومات عن حسن نية حول تجاوز ما أو ما من شأنه الكشف عن تهديد خطير للصحة أو السلامة العامة أو سلامة البيئة إلا إذا كان فرض عقوبات يخدم مصلحة مشروعة ويعتبر أمراً ضرورياً في أي مجتمع ديمقراطي .
- يتم تعديل القوانين المتعلقة بالخصوصية إذا اقتضت الضرورة ذلك للالتزام بمبادئ حرية المعلومات .

٣ ـ يتمتع الجميع بحق الحصول على معلوماتهم الشخصية وتحديثها ، وبطريقة ما تصحيحها ، سواء كانت تحتفظ بها جهات عامة أم خاصة . (عزت: ٢٠١١ م، ٢٢)



ويؤكد الباحثان أن جهل المواطن بحقوقه وقصور التشريعات من أبرز العوامل التي تعيق تحقيق العدالة، وإن حرية تداول المعلومات يعد حقاً أساسياً للإنسان وشرط واجب لتحقيق التنمية ، وبعد أن أكدت الدراسة أن هناك قصور واضح في تشريعات حرية تداول المعلومات في العالم العربي يمكننا عرض البعض من نماذج لمواقف الدول العربية من تشريعات الإنترنت كما يلي :

- **مواقف الدول العربية من تشريعات الإنترنت**

من الأسف أنه وحتى الآن لم يتم في البيئة العربية رصد كافة مناطق الاهتمام القانوني المتعلقة بالانترنت ، ولا أقول اتخاذ التدابير بشأنها فتلك مسألة لم تنجز علمياً للآن ، لكن القصور في رصد الواقع وتوفير رؤية إستراتيجية للمطلوب الآن ومستقبلاً .

ومن الأسف أن ما تحقق في التعامل مع آثار التقنية العالية بقي محصوراً بزوايا محددة، وجاء ضمن رؤى قاصرة عن الإحاطة بمتطلبات مواجهة هذه الآثار المتزايدة والمتنامية بل والمتغيرة للكمبيوتر والاتصالات على العلاقات القانونية والقواعد القانونية للنظام القانوني المعني ، ومع ذلك فلا ينتقص الجهد الطيب في عدد من مناطق الاهتمام والتي يمكن تلخيصها بما يلي :

١ / في نطاق التجارة الالكترونية تم إقرار ثلاث تشريعات في الأردن وتونس ودبي ، وثمة نحو خمسة مشاريع قوانين أبرزها مشروع القانون المصري .

٢ / في نطاق حماية المصنفات الرقمية تم توفير الحماية للبرمجيات وقاعدة البيانات في مختلف الدول العربية ، وثمة توفير حماية لطوبغرافيا الدوائر المتكاملة في الأردن وتونس .

٣ / على صعيد قوانين جرائم الكمبيوتر تم إقرار مواد معدلة في قانون الجزاء العماني



جرمت عدداً من صور جرائم الكمبيوتر ويجري الآن إعداد مشروع قانون أردني في ذات الحقل ونفس الخطوة تتم في الإمارات العربية ، إضافة إلى أن هناك مشروع قانون نموذجي شرعت بوضعه جامعة الدول العربية .

٤ / ليس ثمة أي قانون للآن في حقل الخصوصية وحماية البيانات الشخصية .

٥ / لا يوجد أي قانون يتعلق بالبنوك الالكترونية والأتمتة المصرفية عدا عدد من النصوص التي تضمنتها قوانين التجارة الالكترونية المذكورة .

٦ / أما على صعيد الإثبات فثمة تعديل لقانون البيانات الأردنية وهناك مشروع قانون معدل للقانون اللبناني في حقل حجية البريد الالكتروني ومستخرجات الحاسوب.

٧ / على صعيد المقاييس التقنية لم يوضع للآن أية تشريعات تضبط مستويات التزامات جهات خدمات الانترنت ، وثمة جملة من التعليمات المنظمة لبعض الخدمات العامة للانترنت كمقاهي الانترنت ، لكنها تعليمات إدارية لا تتصل بالجوانب التقنية ، ومن أشملها التعليمات المقررة في الأردن لتنظيم مقاهي الانترنت لعام ٢٠٠١ .

٨ / على مستوى أجهزة الشرطة تم استحداث قسم جرائم الكمبيوتر في الأردن عام ١٩٩٨ وثمة استحداث لوحدات تتعلق بتقنية المعلومات في السعودية والإمارات وتونس .

٩ / لم يجر أي تدخل للآن في تشريعات الأصول الجزائية بشأن تنظيم عمليات ضبط وتفتيش نظم المعلومات وقواعد البيانات



١٠ / ليس ثمة أية إتفاقية تعاون أو تنظيم للاختصاص أو القانون الواجب التطبيق أو نقل التحقيق خارج الحدود بالنسبة لمسائل وقضايا الانترنت بين الدول العربية أو بينها وبين دول العالم .

١١ / الحاجة لا تزال قائمة بل ومستعجلة في بعض النواحي لتنظيم قطاع تقنية المعلومات (تشريعات تنظيمية / معايير الحوسبة في القطاعات العامة والشركات ذات الخدمات الإستراتيجية ، تنظيم قواعد السلوك في ميدان الانترنت ، مقاهي الانترنت ، البرمجيات ، الصناعة ، مقاييس إطلاق التقنية ، القواعد التشريعية لنقل التكنولوجيا ، التراخيص ، الاستثمار ، الضرائب) ، تنظيم حجية ومقبولية مستخرجات الحاسوب ووسائل الإثبات التقنية (الإثبات والمدني) ، تنظيم الصور الإجرامية في ميدان الكمبيوتر والانترنت ، تنظيم التجارة الالكترونية (تشريعات التجارة) ، تطوير التشريعات الضريبية لتغطية المبادئ الخاصة بالضريبة في ميدان صناعة البرمجيات والأعمال على الانترنت والتجارة الإلكترونية ، تنظيم أنظمة الدفع النقدي الالكتروني (تشريعات البنوك) ، التشريعات الخاصة بالملكية الفكرية فيما يتعلق بأسماء مواقع الانترنت وعناصرها ومحتواها والنشر الالكتروني ، وفي حقل التنظيم الصحفي للنشر الالكتروني (عرب: ٢٠٠٢ م)

وقد أسفرت الدراسة المقترح التالي:

- **مشروع تشكيل هيئة مفوضي تداول المعلومات**

تكون الهيئة جهة إدارية قضائية مستقلة تختص دون غيرها بتقديم مشاريع القوانين الخاصة بتداول المعلومات وأمنها وكذا الفصل في الطعون المقدمة بشأن حجب المعلومات الذي يتنافس مع الدساتير وحرية تداول المعلومات والمواثيق الدولية

والاتفاقيات والمعاهدات ، وكذا الإفتاء فيما يخص المعلومات وحرية تداولها وتحريك الدعاوي الجنائية في حال ما يتطلب الأمر ذلك لارتكاب جرائم تضر بأمن البلاد وتخالف النظام والآداب العامة .

تشكل الهيئة من خمسة عشر عضواً بخلاف الرئيس (مفوض الدولة) ويبين القانون طبيعة عمل الهيئة وطريقة تعيين أعضاءها والشروط الواجب توافرها فيهم ، ويصدر بتعيينهم قرار من رئيس الدولة .

■ **أعضاء الهيئة :**

تشكل الهيئة كما سبق أن ذكرنا من خمسة عشر عضواً من القطاعات التالية:

١ - وزارة الإعلام .

٢ - عدد ثلاث أساتذة من الجامعات من أقسام المكتبات والمعلومات .

٣ - وزارة الداخلية .

٤ - وزارة التجارة .

٥ - وزارة الصحة .

٦ - المجلس الأعلى للقضاء .

٧ - المجلس الأعلى للقضاء الإداري .

٨ - المجلس الأعلى للقوات المسلحة .

٩ - عدد ٢ من منظمات المجتمع المدني .

١٠ - عدد ٢ من الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة .



يتم اختيار الأعضاء بترشيح كل وزارة عضواً ، بشرط أن لا تقل مرتبته عن مدير عام أما الوزارات العسكرية ترشح عضواً لا تقل رتبته عن عميد سواء من الداخلية أو الحربية .

ويرشح المجلس الأعلى للجامعات عدد ثلاثة أساتذة من أقسام الإعلام والمكتبات والمعلومات .

يرأس الهيئة (مفوض الدولة) وهو العضو القضائي الذي يتم تغييره كل أربع سنوات ، وطبيعة عمل الهيئة إداري قضائي .

بالإضافة إلى ما ذكر من أعمال الهيئة تقوم الهيئة بمناقشة الاقتراحات المقدمة من العاملين بالإعلام وقطاعات المكتبات وبنوك المعلومات بالوزارات واختيار الآراء الإيجابية ووضعها في لوائح تنظيمية وضمها لمشاريع القوانين التي تقدم للمجالس التشريعية ونشر هذه الآراء بالصحف بأسماء أصحابها لتحفيز زملائهم على الاطلاع وإبداء الرأي في القوانين واللوائح التي تنظم حركة تداول المعلومات ،كما تقوم الهيئة بطباعة ونشر أدلة تثقيفية للقوانين واللوائح التي تنظم حركة تداول المعلومات وتحث على أخلاقيات المعلومات بين العاملين والمستهدفين على أن توزع الأدلة بطرق سهلة بحيث تصل لأكبر عدد من الجمهور أي لجميع فئات المجتمع مع إضافة ملحق خاص بالصحف أو كتيبات توضح المعلومات التي لا يجوز الكشف عنها

وتعمل الهيئة باستمرار على دراسة وتحديد المخاطر التي تهدد أمن المعلومات وكيفية الوصول إلى حلول تحميها أو تقلل من المخاطر التي تهددها ، وتقوم الهيئة بتنظيم المؤتمرات الإقليمية والدولية بشأن حرية تداول المعلومات وأمنها كما تقوم بوضع إستراتيجية للدورات والندوات للعاملين في مهنة المعلومات في كافة القطاعات بالدولة



،كما يمكن أن يكون للهيئة دوائر مصغرة في بعض المدن الكبرى تقوم هي بتحديدها حسب الدراسات التي تمنحها الهيئة .

إعداد وثيقة تسمى "دستور أخلاقي لمهنة المكتبات والمعلومات) ، شامل للقيم والمبادئ التي ينبغي أن توجه العمل اليومي الذي يقوم به اختصاصيي المكتبات والمعلومات ، يقوم على جمع أخلاقيات المهنة من كافة الدول العربية بهدف دراسة أوجه التشابه والاختلاف بينها ، ويستمد مواده من السلوكيات والأخلاقيات الواردة بالأديان السماوية خصوصاً نصوص القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة ، ووضع مسودة أولية للدستور يتم مناقشتها من قبل لجنة ممثلة لكافة الدول العربية لإبداء الرأي بشأنها ، ثم تطوير هذه المسودة النهائية بعد الإطلاع على تلك الآراء ، لإصدارها في شكلها النهائي بواسطة الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع جمعيات المكتبات والمعلومات العربية للعمل بها في كافة الدول العربية .





قائمة المراجع

أولاً: المصادر باللغة العربية

١ / إبراهيم ، زكريا . المشكلة الخلقية . القاهرة : مكتبة مصر ، ١٩٦٩ م

٢/الإعلان العالمي لليونسكو حول التنوع الثقافي (٢-١١-٢٠٠١م). متاح في
http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127160m.
pdf#page=38)). تاريخ الاتاحة (٢٠ ديسمبر ٢٠١٢م)

٣ / أبو بندورة ، أنور . " الفرق بين القانون والأخلاق : ملاحظات عن علاقات القانون والأخلاق " . جريدة التجديد العربي الإلكترونية (٢٠٠٥م) . متاح في (www.aljabha.org/index.asp?i=13860). تاريخ الاتاحة (١٠ ديسمبر ٢٠١٢م)

٤ / أبو تايه ، نور . " أخلاقيات المعرفة وعلاقته بهجرة العقول في العالم العربي " . Cybrarians Journal 24 ديسمبر (٢٠١٠م) .متاح في
http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_sectione
x&view=category&id=28&Itemid=75) . تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)

٥ / بدر ، أحمد أنور . " الأخلاقيات المهنية في المكتبات وأجهزة المعلومات المعاصرة " . الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ع ١٠ (٥ يوليو ١٩٩٨م)

٦ / بدوي ، سيد . الأخلاق بين الفلسفة وعلم الاجتماع . الإسكندرية : دار المعارف ، ١٩٦٧م



٧ / بوراس ، عيسى محمد . " القاعدة القانونية والقاعدة الأخلاقية " . شبكة المعرفة يناير (٢٠٠٩) . متاح في http://www.veecos.net/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=1694:----&catid=24:sceintific-articles&Itemid=21).تاريخ الاتاحة (٣ ديسمبر ٢٠١٢م)

٨ / جبور ، منى الأشقر . " الأمن السيبراني : التحديات ومستلزمات المواجهة " . في أعمال اللقاء السنوي الأول للمختصين في أمن وسلامة الفضاء السيبراني. بيروت، (٢٠١٢م). متاح في (http://carjj.org/node/1215) . تاريخ الاتاحة (٢٠ ديسمبر ٢٠١٢م)

٩ / جوتييه ، ليون ؛ محمد يوسف موسى (مترجم) . مدخل لدراسة الفلسفة . (د . م) : دار الكتب الأهلية ، ١٩٤٥م

١٠ / خليل ، محمود . حرية تداول المعلومات في مصر والعالم العربي : المفهوم والإشكاليات والأطر التشريعية . (د . م) : (د . ن) ، ٢٠٠٧ م

١١ / خليل ، نجلاء محمود محمد . "دستور مقترح لأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات ". في أعمال المؤتمر القومى الثالث عشر لأخصائيى المكتبات والمعلومات فى مصر، ٢٠٠٩م. متاح في

(www.elaegypt.com) . تاريخ الاتاحة(١٢ديسمبر ٢٠١٢م)

١٢ / دراز ؛ محمد عبد العظيم علي (مترجم) . مدخل لدراسة القرآن الكريم . الكويت : دار القلم ،١٩٧١م



١٣ / درويش ، أحمد ، وآخرون . حرية تداول المعلومات في مصر :التجارب الدولية بشأن حرية تداول المعلومات. الإسكندرية : مكتبة الإسكندرية ، ٢٠٠٩ م

١٤ / الشاعر ، نضال . " الإطار التشريعي لجرائم المعلوماتية والإنترنت " . في أعمال ورشة عمل بعنوان : جرائم المعلوماتية والانترنت . بيروت ، ٢٠٠٦م . متاح في
http://www.ijma3.org/Admin/Additionals/Cybercrime/Judge%20)
Nidal%20El%20Chaer%20Presentation.pdf).تاريخ الاتاحة (١ ديسمبر٢٠١٢)

١٥ / الشريف ، هبة . " الأخلاقيات المهنية للمشتغلين بمجال المكتبات والمعلومات في ظل مجتمع المعلومات. بوابة المكتبات . Cybrarians . متاح في
-http://aplis.cybrarians.info.lin.arvixe.com/index.php/reports/509)
05-2009-00-11-56-48). تاريخ الاتاحة (. ٣ ديسمبر ٢٠١٢م)

١٦ / الصمادي ، نسيم . " قبل القانون تأتي الأخلاق " . . مدونة تدريبي . كوم . متاح في : (http://www.tadreebi.com/blog/?p=277). تاريخ الاتاحة (٢ ديسمبر ٢٠١٢ م)

١٧ / عبد الهادي ، محمد فتحي . " أخلاقيات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات " . العربية ٣٠٠٠ (٢٠٠٠م) . متاح في http://www.alarabiclub.org/index.
php?p_id=213&id=100) . تاريخ الاتاحة (. ٢ ديسمبر ٢٠١٢م)

١٨ / عرب ، يونس . " التشريعات والقوانين المتعلقة بالإنترنت في الدول العربية " . في أعمال مؤتمر ومعرض التكنولوجيات المصرفية العربية والدولية . عمان ـ الأردن ، ٢٠٠٢م . متاح في :



تاريخ.((http://www.omanlegal.net/vb/showthread.php?t=2691
الاتاحـة(٣٠ ديسمبر ٢٠١٢ م)

١٩ / عزت ، أحمد ، وآخرون . حرية تداول المعلومات : دراسة قانونية مقارنة . القاهرة : مؤسسة حرية الفكر والتعبير ، ٢٠١١ م

٢٠ / عطية ، هاني محيي الدين . " نحو دستور أخلاقي لأخصائي المكتبات والمعلومات في الوطن العربي" . عالم المكتبات والمعلومات والنشر ، ع ٢ ، (٢٠ يناير٢٠٠٠م) ص ٦٩ -١١١

٢١ / علوي ، هند . " الإطار الأخلاقي لمجتمع المعلومات بالدول العربية ".Cybrarians Journal . (19 يونيو٢٠٠٩م(. متاح في
http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_section)
ex&view=category&id=1٠&Itemid=60) . تاريخ الاتاحة (١٢ ديسمبر ٢٠١٢م)

٢٢ / علوي ، هند. " الحاجة إلى أخلاقيات مهنة الأرشيف " . Cybrarians Journal (13 يونيو ٢٠٠٧م). متاح في:
http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_section)
ex&view=category&id=29&Itemid=76). تاريخ الاتاحة (٢٢ نوفمبر ٢٠١٢ م)

٢٣ / فؤاد ، بن ضيف الله. " أمن المعلومات أحد السبل لحماية الملكية الفكرية " . Cybrarians Journal ، (٢٤ ديسمبر ٢٠١٠م) . متاح في:
http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_sectione)

x&view=category&id=28&Itemid=75) . تاريخ الاتاحة (١٠ ديسمبر ٢٠١٢م)

٢٤ / الجمعية العامة للأمم المتحدة. "قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة ٢١٧ ألف (د - ٣) ديسمبر ١٩٤٨ ". متاح في: (www.un.org/Depts/dhl/landmark/ amajora.htm). تاريخ الاتاحة(٣٠ ديسمبر ٢٠١٢م)

٢٥ / الجمعية العامة للأمم المتحدة. "قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم ٢٢٠٠ ألف (د - ٢١) ديسمبر ١٩٦٦م - تاريخ بدء النفاذ يناير ١٩٧٦ وفقاً للمادة ٤٩" . متاح في:
(www.un.org/Depts/dhl/landmark/amajora.htm). تاريخ الاتاحة (١٠ ديسمبر ٢٠١٢م)

٢٦ /الجمعية العامة للأمم المتحدة. " قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة ٢٢٠٠ ألف (د - ٢١) ديسمبر ١٩٦٦ . تاريخ بدء النفاذ يناير ١٩٧٦ وفقاً للمادة ٢٧" . متاح في:
(http://www.un.org/Depts/dhl/landmark/amajora.htm). تاريخ الاتاحة (١٠ ديسمبر ٢٠١٢م)

٢٧ / المجالي ، أنس . " قانون ضمان حق الحصول على المعلومات الأردني والمعايير الدولية "-مجلة أقلام المعهد ، ع ١٢ ، (١٨ مارس ٢٠١٢ م) . متاح في: (www. aqlamjmi.com). تاريخ الاتاحة (١٠ ديسمبر ٢٠١٢ م)

٢٨ / مرعي ، أحمد لطفي السيد . الموجز في المدخل لدراسة العلوم القانونية . الرياض : جامعة الملك سعود ، ١٤٣١ هـ .



٢٩ / مرقص ، بول . أخلاقيات المعلومات : حق الوصول إلى المعلومات والمسؤولية عن إدارتها واستعمالها : دراسة مقارنة : لبنان ، الأردن ، فلسطين وتجارب أجنبية رائدة . بيروت : منشورات مكتب اليونيسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية ، ٢٠٠٧م

٣٠ / الهلالي ، محمد مجاهد ، ومحمد ناصر الصقري . " أخلاقيات التعامل مع شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) " . الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، ع ١١ ، (٦ يناير ١٩٩٩م)

٣١ / الهوش، محمود أبوبكر . التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات : نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات . القاهرة : دار الشروق للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٢م

ثانياً : المصادر باللغة الأنجليزية

1 / Finks , L, &Elisabeth, S . Professional Ethical . Encyclopedia of Library and Information Science . New York : Dekker , 443 – vol 52 .

2 / Morcos, P “ Fight with Terrorism can Endanger Civil Rights : National Security Acts can be Means of Oppression “.The Daily Star , September 25, 2006

3 / Rundle, M & Conley, C “ Ethical Emplications of Emerging Technologies : A survey’’ . Paris , 2007 .

4 / Stadium, K. "Promouvoir l’éthique de l’information : responsabilité sociale des médias et « 5ème pouvoir » citoyen ", 23/1/2007, Available at:
(http://panos-ao.org/ipao/spip.php?article14936) .Accessed at:(2012)



الفصل الرابع

تأثيرات البيئة الرقمية على أخلاقيات أخصائي المعلومات

أ.د / ناريمان إسماعيل متولي

أستاذ بقسم المعلومات بجامعة طيبة بالمدينة المنورة



تأثيرات البيئة الرقمية على أخلاقيات أخصائي المعلومات

مقدمة :

هناك تغييرات جذرية في أخلاقيات أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية ، من خلال تأثير هذه البيئة وارتباطها بتطبيقات التقنيات الحديثة ، لذلك تهتم هذه القضية وتطالب بضرورة توافر دستور أخلاقي لضمان الالتزام السلوكي لتدعيم المهنة في عصر الرقمنة .

فأخلاقيات المهنة ترسم لأخصائي المعلومات خطوطاً إرشادية توضح له التزاماته وواجباته نحو أطراف عديدة في مهنته ، فالمكتبات ومراكز المعلومات مؤسسات اجتماعية ضمن مجتمع يفرض عليها واجبات ومسئوليات ، باعتبارها تسعى إلى تحقيق حرية الوصول إلى المعلومات ، وأن هذه الأخلاقيات المهنية لبنة أساسية لصرح المهنة لأنها تحدد للمهني في المعلومات السلوك المثالي المطلوب من أجل تحقيق خدمة معلوماتية متكاملة ، وبخاصة في البيئة الرقمية .

فمهنة المعلومات كما هو الحال في شأن مختلف المهن الأخرى لها العديد من الضوابط والأخلاقيات التي تحكم عمل أخصائي المعلومات ، ولكن مع التغيرات التي طرأت على البيئة المعلوماتية ، وأصبحت بيئة رقمية وبالتالي تغيرت هذه الآداب أو الأخلاقيات لتتفق مع توجهات تلك البيئة ، فمن الملاحظ أنه لا توجد دساتير أخلاقية معروفة ومحددة المعالم تحدد الأخلاقيات التي يلتزم بها أخصائي المعلومات في عصر



المعرفة والتركيز على الضوابط الأخلاقية التي ترتبط بتطبيقات وتأثيرات البيئة الرقمية .

ويشير أحمد بدر بأن أخلاقيات أي مهنة هي ركيزة أساسية في السلوك والأداء المهني الناجح ، وإذا كان ذلك واضحاً في الممارسات المهنية الطبية والهندسية، والقانونية ، فالاهتمام بالجوانب الأخلاقية هذه في مهنة المعلومات والمكتبات حديثة عهد ، خاصة في الإنتاج الفكري المنشور (بدر : ٢٠٠٩م ، ٨٧) .

أولًا - مفهوم الأخلاق والأخلاقيات المهنية :

وضع الدين أساسا شاملا لتنظيم حياة الإنسان مع خالقه وعلاقته مع الناس، وعلاقته مع نفسه، ومن جملة هذه العلاقات تتكون الأخلاق والقيم، حسب خصوصية كل دولة. فمنذ القدم تسعى كل أمة لأن تكون لها قيما، ومبادئ تعتز بها، وتعمل على استمرارها، وتعديلها بما يوافق المستجدات، ويتم تلقينها وتدريسها، وتعليمها، وينبغي عرفيا، وقانونيا عدم تجاوزها أو اختراقها.

وكلمة أخلاق ETHIC مشتقة من المصطلح اليوناني Ethos، والتي تعني خلق. وتكون الأخلاق ETHIC ، مجموعة من المعتقدات، أو المثاليات الموجهة، والتي تنظم حياة الفرد أو مجموعة من الأفراد في مجتمع معين ، وتعني الحدود الفاصلة بين ما هو صحيح وما هو خاطئ ، وما يجب عمله ، وما لا يجب عمله ، والعدل والظلم في الأداء أو الممارسة ، فالأخلاق المهنية هي مجموعة المبادئ التي تقر السلوك الصحيح من السلوك الخاطئ (ODLIS:2012)



ويختلف مصطلح ETHIC عن لفظ Déontologie، حيث تم اشتقاق هذا الأخير من المصطلح اليونانيDEONTOS والذي يعني ما يجب فعله ، و Logos والتي تعني العلم ، وتعني اللفظتين معا العلم الذي يدرس الواجبات (الهوش : ٢٠٠٢م)

وكلمة أخلاقيات تعني "وثيقة تحدد المعايير الأخلاقية والسلوكية المهنية المطلوب أن يتبعها أفراد جمعية مهنية كما أنها المعايير المثالية لمهنة من المهن تتبناه جماعة مهنية أو مؤسسة لتوجيه أعضائها لتحمل مسؤولياتهم المهنية." (Franc: 2003)

أما بالنسبة لأخلاقيات المعلومات Information Ethics فهي فرع من علم الأخلاق يركز على العلاقة بين الإبداع للمعلومة ، وتنظيمها ، وبثها أو توصيلها، وأخيراً استخدام المعلومات والمعايير الأخلاقية والصيغ أو القوانين الأخلاقية فهي تنظم مجموعة السلوك الإنساني للتفاعل داخل المجتمع .

كما أن مصطلح netiquette = N ethics ، يعني أخلاقيات الإنترنت ، وهو مصطلح معروف في الإنتاج الفكري الأجنبي ليدل على أخلاقيات التعامل مع شبكة الإنترنت (الهلالي : ١٩٩٩م) .

ولكل مهنة أخلاقيات و آداب عامة حددتها القوانين واللوائح الخاصة بها ، ويقصد بآداب وأخلاقيات المهنة مجموعة من القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة ، بحيث تكون مراعاتها محافظة على المهنة وشرفها .

وتشير هند علوي بأن "الميثاق الأخلاقي لأي مهنة يضم القواعد المرشدة لممارسة مهنة ما للارتقاء بمثالياتها وتدعيم رسالتها، ورغم أهميته في تحديد الممارسات والأولويات داخل مهنة معينة إلا أننا لا يمكن أن نفرضه بالإكراه ولكن بالالتزام ، وأن



الطريقة الوحيدة للحكم على مهنة معينة هو سلوك أعضاء تلك المهنة إزاءها، والحفاظ على قيم الثقة والاحترام والكفاءة والكرامة ".

ويجب أن يتميز الميثاق الأخلاقي للمهنة ب:

- الاختصار
- السهولة والوضوح
- تكون معقولة ومقبولة عمليا
- شاملة وإيجابية
- توضح جميع الالتزامات المهنية أمام زملاء المهنة الواحدة، والمهنة نفسها، والمؤسسات التابعين لها ، والمستفيدين منها، والمجتمع.

كما تشير هند علوي لخصائص ميثاق أخلاقي للمهنة بما يلي :

- حماية المهنة والجمهور العام بقواعد أخلاقية تسهل التعامل .
- تقديم قواعد أخلاقية تشمل معايير سلوكية
- مرونة القواعد أمام المواقف والأزمات الجديدة
- إنشاء لجنة تقصي المخالفات (علوي : ٢٠٠٧م)

ثانياً- الأخلاقيات في القرآن والسنة :

للأخلاق في الإسلام خصائص تجعلها مختلفة عما في الحضارات الأخرى منها :

١ - أنها ربانية المصدر :

فالأخلاق الإسلامية ليست جهداً بشرياً أو نظاماً وضعياً ، وإنما نابعة من شرع خالق البشر الذي يعلم ما يصلحهم وما يفسدهم . فمن الأخلاق ما أثبتته الشريعة



ابتداءً ، ومنها ما أقره مما تعارف عليه الناس ، وما لم يرد فيه نص خاص فهو مندرج تحت نصوص عامة ومصالح تحرص عليها الشريعة الإسلامية .

٢ - أنها عبادية المقصد :

فالمسلم يدفعه إيمانه للتحلي بمكارم الأخلاق . قال رسول الله صلي الله عليه وسلم " أكمل المؤمنين إيماناً أحسنهم خلقاً" (أخرجه الترمذي ،وأبو داود بإسناد حسن).

٣ - أنها ثابتة :

أي أن المسلم يتحلى بمكارم الأخلاق وطاعة الله تعالى كلما تكررت المواقف المقتضية لها ، فلا يتغير خلقه مع تغير ظروف الإنسان الذي أمامه وليس لنوازع المصالح أو الأهواء الشخصية . وقد قال الرسول الكريم صلي الله عليه وسلم (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) (رواه أبو يعلي ، والبيهقي ، والطبراني) .

والمستعرض للتصنيف الموضوعي للقرآن الكريم يجد فيه أكثر من (١٠٠) آية تتحدث عن المهنة والعمل، كذلك يوجد فيه أيضاً أكثر من (٣٠٠) آية تتحدث عن الفضائل الخلقية صراحةً ، هذا سوى الآيات الكريمة التي تعرضت للأخلاق في ثنايا القصص القرآنية ، والأحكام الشرعية منها :

- قوله سبحانه (قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ) (يوسف: ٥٥)
- و قوله سبحانه (إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الأَمِينُ) (القصص : ٢٦)
- و قوله سبحانه (وَآخَرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ) (المزمِّل)



والاهتمام بأخلاق المهنة ينطلق من مفهوم قول الله سبحانه وتعالى (وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَاناً لِكُلِّ شَيْءٍ وَهُدىً وَرَحْمَةً وَبُشْرَى لِلْمُسْلِمِينَ) (النحل)

فالقرآن الكريم بينَّ ما يحتاجه الناس في حياتهم ، وهذا يدلّ على ضرورة ربط العمل بمبادئ الإسلام.

أما بالنسبة لكلمة الخلقُ : بفتح الخاء ابتداع الشيء على مثال لم يسبق إليه ، والخُلقُ بضم الخاء وبضم اللام أو سكونها " الدين والطبع والسجية " (لسان العرب لإبن منظور ، ٨٨٩/١) .

ويمكننا القول : إن العرب تطلق على تلك الصفات الراسخة في أعماق النفس الإنسانية بحيث تصبح طبعاً وسجية يصعب على المرء مخالفتها وتغييرها ، وأن جميع الأحكام الشرعية تدور مع الأخلاق حيث دارت ، فلا ترى حكماً شرعياً يعارض الأخلاق ويصادقها ، وهناك آيات كثيرة في القرآن الكريم تعتبر دستوراً أخلاقياً للممارسات العملية بالمهن المختلفة (دراز: ١٩٧٣م) ، كما وصف وأثنى سبحانه تعالى على عبده ورسوله محمد صلي الله عليه وسلم بقوله " وإنك لعلى خُلقٍ عظيمٍ " (القلم : ٤) ، كما دعا الحق عبادة إلى المبادرة إلى رحمته وجنته التي أعدها للمتقين من عباده ، وأول صفاتهم تحليهم بالأخلاق الفاضلة الكريمة ، من الإنفاق في حال اليسر والعسر ، وكظم الغيظ ، والعفو عن الناس " وسارعوا إلى مغفرة من ربكم وجنة عرضها السماوات والأرض أعدت للمتقين . الذين ينفقون في السراء والضراء ، والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس والله يحب المحسنين " (آل عمران :١٣٣-١٣٤) .

وقد رغب الرسول صلي الله عليه وسلم بإتباع الأخلاق الحميدة ، وحذر من كل خلق ذميم ، فالخير الحقيقي في ميزان الرسول الكريم الخلق الحسن ، ففي الحديث



الشريف " البر حسن الخلق" (حديث صحيح ، رواه مسلم وغيره عن النواس بين سمعان ، أنظر مسلم شرح النووي : ٤٨/١٥).

والخلق سبيل الارتقاء إلى مدارج الكمال ، وفي الحديث : " إن من خيركم أحسنكم خلقاً " (رواه البخاري في صحيحه عن عبد الله بن عمرو ، ٥٥٥/١٠ .ورقمه ٦٠٢٩).

ثالثاً - الفرق بين أنظمة المهنة وأخلاقياتها :

يشير خالد الوزان بأن أخلاقيات المهنة عبارة عن توجيهات منشأها القيم والمبادئ تعني بالتصرف اللائق أثناء ممارسة الأنشطة المهنية ، أما أنظمة المهنة فهي مجموعة من القوانين والتشريعات التي تنظم عمل الممارسين للمهنة ، وغالباً ما يترتب على انتهاكها عقوبات ، ومن الواضح أن أنظمة المهنة تحتاج ابتداءً إلى قواعد وتأسيس من خلال أخلاقيات المهنة (خالد على أحمد الوزان ، ١٤٢٥هـ) .

فأول وأهم مصدر تنبع منه الأخلاق والآداب المهنية هو الإسلام الذي يدعو إلى مكارم الأخلاق ، وإتقان العمل ومراقبة الله عز وجل في كل عمل ، قال رسول الله صلي الله عليه وسلم (بعثت لأتمم مكارم الأخلاق) ومن مصادر أخلاقيات المهنة ما تعارف عليه الناس من مكارم الأخلاق والأعراف والعادات السائدة في الموروث المحلي أو المكتسب من الحضارات الأخرى شريطة ألا يتعارض مع الشريعة الإسلامية ، كما قد تستقي الآداب المهنية من نتائج البحث العلمي أيضاً ، كذلك من أصول المهنة التي تبنى عليها الممارسة ، كما أن من دلائل تطور المجتمعات في العصر الرقمي تطور أنظمتها التي تحكم شئونها المختلفة من خلال مجموعة كبيرة من التوجيهات التي تشكل دليلاً استرشادياً للسلوك المهني والشخصي (الخزندار: ١٤١٦ هـ)



رابعاً - العنكبوتية والتوجهات في بيئة متغيرة :

تحقق الشبكة العالمية معلومات وخدمات للأفراد مع اختصار المسافات والزمن حتى أصبحت جزءا من نسيج مجتمع المعرفة ، ومع الكم الهائل من المعلومات نجد أنه على الجانب الآخر يحدث إخفاقات لبعض المستخدمين في الحصول على المعلومات ، أو عدم القدرة في الوصول إلى المعلومات الصحيحة .

وتشير سرفيناز حافظ أنه على الرغم من تقنية الروابط والنصوص الفائقة إلا أنه يحتاج من يستخدمها إلى مهارة عالية تمكنه من الإبحار ، وهذه التقنية تتطلب عدداً من القوانين والمعايير الأخلاقية والضوابط المنظمة لهذا الاستخدام ، ويطلق على قدرة الفرد أو المستخدم للشبكة للإبحار الصحيح " ثقافة المعلومات Information Literacy، حيث تتوافر مجموعة من المهارات للفرد تكسبه القدرة على الوصول للمعلومات والتفاعل معها (حافظ : ٢٠٠٨م) .

وقد أشار عابد عبد العزيز ممثل اليونسكو عام ٢٠٠٦م أن ثقافة المعلومات تلعب دوراً حيوياً في الربط بين التعليم ، والبحث ، وإدارة الأعمال مما له الأثر البالغ على المعرفة على المستوى العالمي. باعتبار أن ثقافة المعلومات هي الاهتمام بتدريس وتعلم كافة أشكال مصادر المعلومات حتى يتسنى للفرد أن يحدد لماذا ، ومتى ، وكيف يستخدم الأدوات والمصادر المختلفة والتي من خلالها يحصل على المعلومات ، وأن المسئول الأول عن إيصال هذا الكم الهائل للمستفيدين هو أخصائي المعلومات الذي يعد ركيزة العمل المعرفي (Abid, Abdelaziz:2006) .



ومن خلال التعامل المباشر مع المستخدمين والباحثين ، وزملاء العمل والناشرين وكل من يعملون في الميدان المعلوماتي يستلزم التحلي بأخلاقيات مهنية جديدة تتوافق مع توجهات البيئة الرقمية (عبد الهادي : ٢٠٠١م) .

إن مجتمع المعلومات الرقمي الذي تمثل شبكة الإنترنت الأساس المتنامي له ، والتعرف على المشكلات الأخلاقية التي تواجهه بسبب الاستخدام السيئ لهذه التقنية المعلوماتية الاتصالية ، حيث كانت هذه المشكلات تتمثل في مشكلات تتعلق بحماية الخصوصية الفردية ،وحماية الملكية الفكرية ، وحماية الشبكة من التجاوزات الأخلاقية وغيرها وأنه من الواجب التحلي بأخلاقيات المعلومات وسلوكيات عصر المعرفة .

وحينما يقوم المكتبي المعاصر بالاتصال مع المتخصصين عبر الإنترنت ، وتبادل الخبرات معهم من خلال قوائم الخدمة List Service ، والمؤتمرات الافتراضية (Gruber: 2008, 95 -102)

كذلك التعليم عن بعد ، والمؤتمرات الإلكترونية ، والاتصال العلمي مع المتخصصين، مما يضع افتراضاً بأن التقنية تحمل في طياتها فرصاً وتحديات في نفس الوقت ، إلا أن إيجابياتها تفوق سلبياتها ، خاصة وأنها تعمل على تحفيز أخصائي المعلومات على تعميم المعرفة العلمية ، مما ينسجم مع متطلبات العولمة ، ومع الوجه الجديد لمهن المعلومات ، وبجعل الأخصائي مستعداً للتغيير مع صقل مهاراته ومساعدته على استمرارية التعليم ، والتعلم الذاتي من خلال الحصول على فرص تدريبية فاعلة، وتبني منهج الوعي المعلوماتي ، والتعليم الإلكتروني والالتزام بأخلاقيات وسلوكيات المهنة (Mack:2009, 99 -111))



إن التوجه الأخلاقي أصبح مهماً في ظل تداعيات البيئة الرقمية وما صاحبها من تطور في تقنيات الاتصالات والإنترنت ، والذي يخشى معه أن تسود قيم أخرى تتنافى مع قيمنا وأخلاقياتنا العربية الإسلامية ، وهذا ما دعا النادي العربي للمعلومات بدمشق من مبادرة وطرح مشروع " ميثاق الشرف العربي لأخلاق مجتمع المعلومات الذي يدعو إلى صياغة أسس لأخلاق مجتمع المعلومات العربي صياغة سليمة تستجيب لضرورات العصر الحالي وأفاقة المستقبلية (الرفاعي : ٢٠٠١م) .

ومصطلح " أخلاقيات مجتمع المعلومات أشمل من مصطلح أخلاقيات مهنة المعلومات ، فالأخير يؤكد على أخلاقيات مهنة العاملين من الأفراد والهيئات في مجال المعلومات (جمعاً وتنظيماً ومعالجة وإتاحة) في حين يغطي مصطلح " أخلاقيات مجتمع المعلومات " جميع الأفراد والهيئات من المتعاملين مع المعلومات ، لتشمل إضافة إلى ما تقدم دور النشر ومؤسسات الإعلام والكتاب والباحثين وغيرهم .

" وتشكل الإنترنت منذ تسعينيات القرن الماضي أساساً متنامياً ، كما ونوعاً ، لمجتمع المعلومات الرقمي العالمي ، ومن هنا أصبح يحق لنا أن نطلق عليها تسميات متعددة : العالم السيبراني ، الشبكة العالمية ، الفضاء الرقمي وهي تشكل مجتمعاً رقمياً عالمياً ، يقابل الفرد أشخاصاً عديدين لا يعرفهم ويستطيع أن يناقشهم ، ويحاورهم ، ويجرى صفقات اقتصادية ، وهذا المجتمع الكوني يعاني بلا شك من مشكلات متزايدة تقنية وأخلاقية واجتماعية وتشريعية ومن أهم هذه المشكلات الأخلاقية التي يواجهها مجتمع المعلومات الرقمي حماية الخصوصية وحقوق الملكية الفكرية " (كلو : ١٤٢٨ه، ٢٩٥)

فالإنترنت تعد مجتمعاً عالمياً مشتركاً لكل سكان الأرض ، ومن يبدأ يسئ لهذا المجتمع ، فإنما يسئ لنفسه قبل إساءته لغيره فبالقدر الذي يستطيع تحدي الآخرين بالاعتداء على خصوصياتهم والسطو على ممتلكاتهم وملفاتهم ، يستطيع الآخرون أيضاً السطو على خصوصيته ، وانتهاك سرية وأمن معلوماته ، وهذا ما يؤدي إلى إشاعة الفوضى ، وعلى ذلك يتحمل مواطنو الإنترنت Netcitezen ، مسئولية أخلاقية وقانونية تشريعية جماعية سواء في الامتناع عن الإيذاء أو الالتزام بالآداب والأخلاق المتعارف عليها أثناء الاستخدام أو بمنع من يحاول الإيذاء ، وذلك بنشر الوعي المعلوماتي القانوني والأخلاقي للسلوك الشخصي والجماعي أثناء التعامل مع الشبكة العنكبوتية في الفضاء الكوني (غانم:٢٠٠٣م،٢٥)

كما أنه يجب حماية الشبكة من التجاوزات الأخلاقية الشائعة مثل : السرقة باستخدام الحاسب الآلي على شبكة الإنترنت كسرقة الأموال العامة والخاصة ، أو سرقة بعض المعلومات الحيوية المحظورة وبيعها في مقابل مادي أو إفشاؤها ، أو الوصول إلى أرقام بطاقات الائتمان التي يمكن أن تستغل لسحب مبالغ مالية من رصيد صاحب البطاقة ، كذلك أحد المشكلات الأخلاقية التي يواجهها هذا العصر ويعمل لها ألف حساب هي التجسس الإلكتروني ، والإرهاب (داود : ٢٠٠٠ م) . وتؤكد الباحثة أنه لمنع هذه التجاوزات الأخلاقية يكون من خلال نشر الوعي حول الأهمية الأخلاقية للسلوك الشخصي والجماعي في شبكة الإنترنت .

وفيما يلي أهم آداب وأخلاقيات استخدام الإنترنت :

١. احترام الطرف الآخر والتحاور معهم وعدم الإساءة للآخرين أو جرح شعورهم عند التخاطب معهم عبر الإنترنت .



٢. الالتزام بعدم الإضرار بالآخرين ، كما يفعل المخربون Hackers .

٣. الحرص على تقديم الأفضل حيث أن كل تصرفاتك تعبر عن شخصيتك باعتبارك مواطن إنترنتي Net Citizen ، أي عضو في مجتمع الإنترنت.

٤. الإيجاز في طرح أفكارك مع الآخرين .

٥. الالتزام بالقانون الأخلاقي للإنترنت ، ومن أهم أوجه هذا الالتزام احترام حقوق الملكية الفكرية للناشرين على الويب .

٦. التسامح مع ما يصدر عن الآخرين من إساءة وأخطاء .

٧. احترام الحوارات القائمة بين الأشخاص والمجموعات .

٨. احترام الخصوصية الشخصية للآخرين ، والإحجام عن اختراقها .

٩. لا تحجب معرفتك بالحاسب والإنترنت عن الآخرين .

(.http://www.Itep.ae/arabic/educationalcenter/commnet/netiquette.asp)

خامساً – الدستور الأخلاقي في الولايات المتحدة ومصر :

١ - دستور الجمعية الأمريكية للمكتبات ALA :

تشكلت الجمعية الأمريكية في أكتوبر عام ١٨٧٦م، وكان هدفها يتركز في الارتقاء بالمهنة ، وذلك لضمان تقديم خدمات معلوماتية ملائمة لرواد المكتبات ، وهذه الجمعية تعتبر أقدم تنظيم للمهنيين في قطاع المكتبات والمعلومات ، وهي رائدة في الاهتمام بأخلاقيات المهنة المكتبية والسعي إلى ضبط مبادئ ومعايير أخلاقية ، وكان دستورها فاتحة لإعداد دساتير أخلاقيات المهنة في كثير من الجهات .

وهذا الدستور الأخلاقي يقر بأهمية التعريف بالمبادئ الأخلاقية التي ترشد عمل أخصائي المعلومات الذين يقدمون خدمات المعلومات .



وهذا الدستور يحدد القيم التي يلتزمون بها والتي تجسد المسئوليات الأخلاقية للمهنة في البيئة المعلوماتية المتغيرة ، ويشرح أفراد الجمعية الدور الذي يقومون به من حيث مراقبة ، واختيار ، وتنظيم، وصيانة ، ونشر المعلومات ، كما يتضمن تمهيد الدستور أيضاً التزام أفراد الجمعية بالحرية الفكرية وحرية الوصول إلى المعلومات .

وعلى المهنيين في المعلومات واجب متميز هو تأمين الانسياب الحر للمعلومات والأفكار للأجيال الحالية والمستقبلية ، وحماية حق المستفيد في الخصوصية والسرية، واحترام حقوق الملكية الفكرية ، واحترام زملاء المهنة والعاملين معهم ، ومراعاة النزاهة والأمانة ، وتوفير شروط الأمان وعدم تقديم المنفعة الشخصية على منفعة المستفيدين من المكتبة .

أيضاً السعي الحثيث لتحقيق الامتياز في المهنة وذلك بصيانة وتنمية مهارات المعلومات، كما تعتزم لجنة الأخلاق المهنية Committee ON Professional Ethics COPE)) ، إضافة بعض التعديلات على هذا الدستور كي تتفق مع توجهات البيئة الرقمية وواقع تطبيقات شبكة الإنترنت .

Code Ethics of the American Library Association . Available at :

(http:// www.ala.org/10/2/2011)

٢ - الجمعية المصرية للمكتبات والأرشيف :

يعود تاريخها إلى عام ١٩٤٤ م ، وهي تعد من أقدم الجمعيات المكتبية في العالم العربي ، وقد انضم إليها العديد من خريجي أقسام المكتبات والمعلومات في جميع مدن مصر . أما بالنسبة لنشاط هذه الجمعية في مجال أخلاقيات المهنة فيعتبر ضعيفاً جداً، إذا ما قورنت بالجمعيات الأجنبية . وعلى اعتبار أن تعليم المكتبات والمعلومات بدأ في

مصر قبل الدول العربية الأخرى . ومن خلال المؤتمرات التي عقدتها الجمعية وتحديداً في مؤتمر جامعة أسيوط ٢٠٠١م ، فقد كانت التوصية رقم (٨) مفادها وضع ميثاق أخلاقي يلتزم به العاملين في المكتبات .

وقد عوضت الجمعية المصرية غياب ميثاق لأخلاقيات المهنة المكتبية ، باعتماد قسم المكتبيين إليها وهذا القسم يردد في كل اجتماع ويعرف باسم " قسم تحوت " للمكتبيين المصريين ونصه كما يلي :

أقسم بالله العلي العظيم

" أن أضع قلبي وراء الكتب والمعلومات الوطنية ، وأن أضع إمكاناتي كلها لتحقيق التنمية الوطنية الشاملة البشرية والعامة ، وأن أعمل على تحقيق السلم والتفاهم بين طوائف البشر ، وألا أفرق في الخدمة المكتبية بين المستفيدين ، وأن أحافظ على أسرار العلماء والباحثين ، وألا أستخدم سلاح المعلومات فيما يضر الوطن أو البشر ، وأن أناهض الإرهاب الفكري من جانب الدولة أو الأفراد على السواء .... والله على ما أقوله شهيد .(Heyrot :1997,175) ، وعلى الرغم من أن هذا القسم لا يشمل أي إشارة عن المجتمع الرقمي والالتزام بأخلاقياته ، إلا أنه يعتبر خطوة إيجابية تحسب لجمعية المكتبات المصرية على الساحة المعلوماتية العربية ، لأنها وفرت للمهنة ، ذلك الذي يميز الكثير من المهن كالطب ،والهندسة وغيرها فهو يعد قسم شرف المهنة .

سادساً – الأخلاقيات المهنية في الإنتاج الفكري :

١ - الأخلاقيات المهنية المعلوماتية في الإنتاج الفكري الأجنبي :

إن دراسة الأخلاقيات في مهنة المعلومات ، تعد دراسة فرعية لدراسة الأخلاقيات بصفة عامة ، ولا يوجد اتفاق على التعريف المحدد لمصطلح الأخلاقيات فالبعض يستخدمها بطريقة عامة لتعني الحق أو العدل أو السلوك القويم .

وهناك من يستخدمونها للدلالة على أسلوب وطريقة يرتضيها مجتمع من المجتمعات أو يعتبرها آخرين أنها مجموعة من القواعد السلوكية التي تضبط المجتمع نحو الخير والحق والجمال ، فالسلوك الأخلاقي من المفترض أن يكون قانونياً وشرعياً في الوقت نفسه .

ويذهب بلومر Plummer إلى أن التركيز على أخلاقيات المهنة يتضمن السمات الشخصية التي يجب أن يتحلى بها أخصائي المعلومات ، ومن بين هذه السمات الكرامة، والتواضع ، والأمانة (Plummer:1903)

ومن ناحية القواعد الأخلاقية فقد اقترح بولتون (Bolton 17) قسماً من القواعد الأخلاقية زادها بعد ذلك إلى (٣٠) قسماً عام(1992- Bolton:1992)

ومن أبرز الباحثين الذين كتبوا عن القضايا الأخلاقية هو روبرت هوبتمان Hauptman ، فقد أشار في مقالته التي نشرت في مجلة ولسن Wilson Library Bulitan ، عن قيامه بانتقاء الكثير من القواعد التي وضعتها جمعية المكتبات الأمريكية (Hauptman,R.,1979) ، على الرغم من أن هذه القواعد قد أكدت على ضرورة توافر الأمناء القادرين على تقديم أعلى مستوى من الخدمات ، هذا إلى جانب تجنب الكسب الشخصي على حساب المستفيدين من المكتبة أو الزملاء أو المؤسسة الأم ، ثم بعد ذلك أصدر هوبتمان كتابه الشهير عام ١٩٨٨م بعنوان " Ethical Challenge in librarianship " ، والذي تناول فيه عدداً من المشكلات الأخلاقية مثل : الرقابة، الخصوصية ، الوصول للمعلومات ، التوازن في تنمية المقتنيات ، حقوق النشر ، الاستخدام العادل ، المبادئ والتقنين الأخلاقي ، ومشكلات المستفيدين .



وفي عام ١٩٩٢م ، بدأ هوبتمان في إصدار مجلة عن أخلاقيات المعلومات بعنوان Journal of Information Ethics .

أما دراسة الباحثة دي مونت Mont DU عن اتخاذ القرار الأخلاقي في المكتبات من خلال عمل نموذج إداري حيث يجمع بين المتغيرات الفردية ومتغيرات الموقف ، وأظهرت ضرورة ممارسة صناع السياسة وصناع القرارات الحكم الأخلاقي عند القيام بواجباتهم ، كما تشير دي مونت إلى أن العديد من القرارات الإدارية لها بعد أخلاقي ، وأن القرار الأخلاقي هو قرار يؤثر على رفاهية الإنسان وإنجازاته (Du Mont : 1991 ,208)

لقد أصبح هناك توسع في الاهتمام بالجانب الأخلاقي في ظل تقنيات المعلومات والاتصالات واستخدمت في هذا الشأن مسميات مختلفة مثل :

- أخلاقيات الحاسبات الآلية .
- أخلاقيات نظم المعلومات .
- أخلاقيات نظم المعلومات الإدارية
- أخلاقيات وتشريعات المعلومات .

وعن الأخلاقيات الحديثة التي تحيط بتقنيات المعلومات كان كتاب " أخلاقيات عصر المعلومات لمايكل جي كوين الذي يتعرض للمشاكل الأخلاقية المتصلة بتقنيات المعلومات وبخاصة أخلاقيات استخدام الحاسبات الآلية بما في ذلك البريد الإلكتروني، والبريد المزعج ، والملكية الفكرية ، وحرية التعبير ، والرقابة على مواقع الإنترنت ، والخصوصية وأمن الشبكة ، وتعليم القراء التفكير بشكل نقدي حول هذه القضايا

واتخاذ القرارات الأخلاقية الخاصة . كما يناقش الفصل الأخير الاحتراف وهندسة البرمجيات (Quinn:2004)

وفي نظرة شمولية للمواثيق الأخلاقية في مؤسسات المعلومات العالمية شملت هذه الدراسة مقارنة تحليلية لمحتوى المواثيق الأخلاقية لمؤسسات المكتبات في (٢٨) دولة حول العالم وقد اتبع الباحث الأسلوب الإحصائي لدعم هذه المقارنة والخروج بنتائج مهمة ، وقد حصرت الدراسة جميع الأخلاقيات في ثلاثين فئة على الرغم من وجود العديد من التكرارات ، وأفادت هذه الإحصاءات في إثبات بعض القيم التي لم يخلو منها دستور كالخصوصية والسرية والتطور المهني والمساواة والحرية في إتاحة المعلومات في حين ظهرت قيم أخرى كحقوق النشر والملكية الفكرية ، والديمقراطية . كما استطردت الدراسة في المقارنة ليس فقط في المحتوى الفكري نفسه بل أيضاً حصرت القيم التي صنفت في المقدمات من كل دستور والتي رتبت وفقاً لأولويات معينة . وعكست مدى اهتمام الدول بقيم معينة حيث صنفها إلى قيم تمت مناقشتها وقيم لم تناقش ، وحصرت الدراسة عدد من العلماء الذين أبدوا آراء في مثل هذه القضية ، والقيم التي حظيت باهتمام كل عالم والتي تم تجاهلها ، لذلك اعتبرت هذه الدراسة نظرة شمولية حول واقع أخلاقيات المهنة في دول العالم المختلفة (Shachaf: 2005) .

وعن مؤسسة وود هيد للنشر صدر كتاب بعنوان Ethical Decision Making for Digital Libraries ، عام ٢٠٠٦ لمؤلفه أندرسون حيث يعالج الكتاب القضايا والمعضلات الأخلاقية التي تنشأ في المكتبات الرقمية ، ومدونات قواعد السلوك والمبادئ التوجيهية المهنية ، والأخلاق والموارد المستخدمة في حلها .ويبدأ الكتاب بلمحة عامة عن الأخلاق الكلاسيكية والتطبيقية ، ثم يستعرض مدونات قواعد السلوك لمجتمعات المعلومات



المهنية ، ثم يتطرق لفحص القضايا التي تنشأ نتيجة لعملية الرقمنة ، وإدارة المكتبات الرقمية .

ويستعرض الكتاب المسائل الأخلاقية في اختيار المواد ، والملكية الفكرية ، والتمويل ، والمعايير ، ومبادرات النفاذ الحر والترخيص ، والمشاريع التعاونية والحفظ الرقمي، ثم التعرض للبرامج الرئيسية للمكتبة الرقمية حول أخلاقيات الدور الذي تلعبه في صياغة سياساتها وإجراءاتها(Anderson :2006)

وفي دراسة دون فاليز Don Fallis عن أخلاقيات المعلومات في ظل تطورات القرن الحادي والعشرين، حيث ناقشت حتمية وعي المشتغلين بمجال المكتبات والمعلومات بأهمية الأخلاقيات المهنية، وقد أوصت الدراسة بأن تكون الأخلاقيات هي جزء من المنهج الدراسي الأساسي لتأهيل العاملين على أن تشمل هذه المناهج النظريات الأخلاقية المختلفة ، كما تميزت بربط الصلة بين إتباع أخلاقيات المعلومات وتحقيق أهداف المكتبة (Fallis:2007) .

ومن أبرز الأعمال المرجعية في هذا المجال صدور دائرة معارف متكاملة متخصصة في هذا الموضوع بعنوان " Encyclopedia of Information Ethics and Security . edited by Mariam Quigley , 2007 " ، وهي مرجع شامل في أمن وأخلاقيات الموضوعات ذات الصلة بالمعلومات وتقنيات الاتصالات ، وقد ساهم في إعدادها حوالي)١٤٨(عالم من جميع أنحاء العالم من المتخصصين وذوي الخبرات بالموضوع ، كما أنها تحتوى على)٧٠٠) مصطلح ، وتشتمل على (٢٠٠٠) إشارة مرجعية.



أما رافائيل كابورو Rafael Capurro فقد أشار أن أخلاق المعلومات في دول مثل جنوب إفريقيا تعاني من مشكلات عديدة منها : المنع وعدم الإنصاف ، تكاليف استخدام الإنترنت ، العوامل الاجتماعية ، فضلاً عن مشكلات الحجب من قبل الحكومات ، والتلاعب التجاري ، والاستغلال ، وإغفال حقوق الإنسان ، ومن ثم فمشكلة أخلاقيات المعلومات في إفريقيا هي في ضرورة الانفتاح مع الثقافات الأخرى وركب مسيرة حرية المعلومات ، كما أن رافائيل كابورو أول من أطلق مصطلح أخلاقيات المعلومات الدولية أو أخلاقيات المعلومات القائمة على الثقافات الدولية Intercultural Information Ethics ، وقد عرفه بأنه حقل من حقول البحث العلمي والذي يتناول الأمور الأخلاقية المرتبطة بتقنيات المعلومات وتطبيقاتها وتأثرها بالاتجاهات الثقافية المختلفة . وهو يهدف للشرح والمقارنة والتقييم الفعلي للنظم الأخلاقية مع ملاحظة السلوكيات الأخلاقية تجاه المعلومات وتقنياتها (Capurro:2007)

كما يشير لوتشانو فلوريدي Floridi إلى الملكية في إطار البيئة المعلوماتية ووفقاً لمفهوم أخلاقيات المعلومات حيث تتمحور في أمور شكلية مثل التوافق ، الحداثة، الإفادة ، وكلها أمور تمثل حقوق إنسانية مثل الخصوصية ، والاستخدام العادل ، والدقة والشمولية ، الموثوقية ، الاستمرارية ، ثراء المعلومات وإمكانية الاعتماد على المعلومات. وأشار بأن المفاهيم والثقافة العامة تختلف من مجتمع إلى أخر وهذا يجعل الأمر فيه صعوبة كبيرة نظراً لأنه من الصعب أن تكون الأخلاق دولية ، فالأخلاق تظل أسس ومبادئ قد يتفق عليها أو يختلف معها (Floridi :2008)

وفي دراسة بول ستروجيس Paul Struges عن أخلاقيات المعلومات في القرن الحادي والعشرين أشار إلى أنه من الأهمية بمكان بناء نظم لممارسات أخلاقية حديثة



في مواجهة جرائم الحاسوب ، والسرقة والقرصنة للبرمجيات ، والخصوصية ، والذكاء الاصطناعي ، وقضايا العمل المختلفة حيث أن نمطية الأخلاقيات القديمة في المكتبات ومراكز المعلومات لا تتفق ومعطيات العصر الرقمي (Struges:2009)

٢ - الأخلاقيات المهنية المعلوماتية في الإنتاج الفكري العربي :

دراسة أعدها محمد مجاهد الهلالي ومحمد ناصر الصقري عن أخلاقيات التعامل مع الإنترنت ، تناولت قواعد التعامل الأخلاقي مع الإنترنت مثل تحري الصدق والموثوقية وطلب العلم النافع ، وحماية حقوق الملكية الفكرية ، والتأكيد على أمن البيانات والمعلومات ، كما أشارت الدراسة إلى جرائم الإنترنت مثل الغش والسرقة، والاحتيال والقرصنة والنصب ، والتجسس والتجارة غير المشروعة وإدمان التعامل مع الإنترنت، وظهور المواد المشجعة على العنف والجريمة . ومن نتائج وتوصيات الدراسة إعداد الأدلة الإرشادية والتشريعات والمعايير الأخلاقية الخاصة بالتعامل مع الإنترنت والتوعية للمجتمع العربي بأهمية البعد الأخلاقي للتعامل مع الإنترنت ، كما أكدت الدراسة للحاجة إلى دراسات عربية عن أخلاقيات التعامل مع الإنترنت. (الهلالي : ١٩٩٩ م)

ومن الدراسات التي تناولت الأخلاقيات المهنية للعاملين بمؤسسات المعلومات في الإنتاج الفكري العربي دراسة محمد فتحي عبد الهادي بعنوان " أخلاقيات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات " فقد أشار فيها على أهمية الأخلاقيات المهنية وضرورة التمسك بها للعاملين في مجال المعلومات على اختلاف فئاتهم وتعدد علاقتهم سواء بمصادر المعلومات ، أو الناشرين أو الزملاء والمستفيدين . فهذه العلاقات تفرض وجود قواعد أخلاقية وسلوكية ، كما تناولت الدراسة بعض القضايا التي تخص التعامل مع

المعلومات منها الخصوصية ، ودقة المعلومات والملكية الفكرية وإتاحة الوصول للمعلومات، واختيار مصادر المعلومات والرقابة والرد على أسئلة القراء والخدمة المرجعية ، ثم أشارت الدراسة إلى قيم مهنة المعلومات وركزت على خمس قيم تدعم المبادئ الأخلاقية وهي قيم الصدق ، والتسامح ، والحرية الفردية ، والعدل ، وقيمة الجمال .

وقد اقترحت الدراسة دستوراً أخلاقياً لأخصائي المعلومات ، وخرجت بتوصيات منها تشجيع البحث والدراسة في مجال الأخلاقيات المهنية بالمكتبات ومراكز المعلومات، ودعوة الجمعيات العربية لإعداد دستوراً أخلاقياً لمهنة المعلومات . هذا إلى جانب تضمين مناهج المكتبات مقررات تتعلق بأخلاقيات المهنة ، وتبني برامج التعليم المستمر تدريب المهنيين على أخلاقيات المهنة المكتبية (عبد الهادي: ٢٠٠٠م)

ومن خلال الجانب التقني الذي يركز على أخلاقيات التعامل مع شبكة الإنترنت والمصادر الرقمية وبعض القضايا التي نتجت عن استخدام الشبكات إلى الحفاظ على الهوية الشخصية داخل المجتمع الرقمي ، فقد أشارت دراسة شريف درويش اللبان حول تقنيات المعلومات والعلاقات الاجتماعية كدراسة في أخلاقيات العصر الإلكتروني، حيث بدأ دراسته عن نشأة وتطور خدمات الإنترنت ، ثم التعامل الأخلاقي مع الإنترنت، كما أشارت الدراسة إلى خمس مجالات تتضمن المساواة الاجتماعية في الوصول إلى المعلومات وتجنب وجود مجتمعين الأول غني بالمعلومات والثاني فقير في المعلومات ، ثم تطرقت الدراسة إلى حرية التعبير والرقابة والمشكلات التي نتجت عن حرية التعبير ومنها جرائم الحاسب الآلي واستخدام البريد الإلكتروني في إرسال رسائل تهديد ومن أمثلتها السرقة والنصب .



وترى الدراسة أنه من المهم وضع اللوائح والقوانين التي تحكم تدفق المعلومات وحجب المعلومات غير المرغوب فيها ، ثم تناولت الدراسة أيضاً الخصوصية حيث أنها حق الأفراد في عدم إفشاء أي معلومات خاصة بهم وقد شرعت الولايات المتحدة عدة تشريعات تحمي نفسها من تلك الجرائم التي نتجت عن انتهاك الخصوصية وظهور ما يعرف بالمجتمعات الافتراضية التي تدعو إلى الشك في دقة وصدق المعلومات التي يصل إليها الأفراد عبر المواقع المختلفة (اللبان : ٢٠٠٠ م، ١٨١-١٩٨) .

وفي العصر الرقمي ومدى إلمام أخصائي المعلومات بأخلاقيات المهنة في عالم متغير ومدى قدرة أخصائي المعلومات على التعامل الأخلاقي المهني بكفاءة واقتدار فقد أشار عبد المجيد الرفاعي إلى التحديات التي يواجهها العالم في عصر تدفق المعلومات، وظهور مشكلات منها انسياب حركة المعلومات دون أية ضوابط مما أدي إلى التفكير في حماية الخصوصية ، وقد أكد الرفاعي من جانبه على أهمية وجود ميثاق لأخلاقيات المهنة (الرفاعي : ٢٠٠١م) .

ومن خلال تقنيات المعلومات المتسارعة وتداعياتها على الساحة المعلوماتية، وظهور قيم ومعايير جديدة قدمت إيمان الفرماوي لوجهة نظر كل من آن سايمنيز وكارلا ستوفل عن صراع القيم ومهنة المعلومات كرؤية أمريكية حيث التطور الهائل في تقنيات المعلومات وانعكاساتها في المكتبات والتمسك في نفس الوقت بالقيم والمبادئ الخلقية والسلوكية ، فتلك القيم هي المبادئ والمعايير التي يجب أن نلتزم بها في سلوكنا المهني ، ومن هذه القيم الحرية الفكرية ، وحق وحرية الوصول الحر للمعلومات العلمية والتقنية ، واحترام الخصوصية ، والاحتفاظ بسرية البيانات الشخصية وحماية حقوق الملكية الرقمية ، والحفاظ على سجل التراث الثقافي للأمة ، وحق المستفيد في توافر

بيئة آمنة للإبداع الفكري، وقد أشارت إيمان الفرماوي إلى أن هناك تضارب وتعارض بين هذه القيم وأرجعت ذلك إلى أنه ليس لدينا سلم أولويات من القيم المهنية متعارف عليه على نحو واضح وقدمت نماذج على تلك الصراعات بين القيم (آن سايمنيز : ٢٠٠٢م، ١٣٩-١٤٥)

وفي دراسة لأبو بكر الهوش بعنوان " الحاجة إلى دستور أخلاقي لمهنة المعلومات " تعرض فيها إلى تحول المجتمعات العربية إلى مجتمع المعلومات وأشار إلى مظاهر هذا التحول وتأثيراته ، ثم أشار إلى القيم التي لا بد وأن تتوافر في مثل هذا المجتمع ، وقد حدد سبع قيم فقط من القيم الأخلاقية الواجب توافرها في أفراد هذا المجتمع ، ثم تطرقت الدراسة إلى الجهود الواجب على المتخصصين القيام بها تجاه المستفيدين والتعامل معهم ،وعددت الدراسة بعض المشكلات التي تخالف الأخلاقيات في التعامل مع تقنيات المعلومات هذا إلى جانب تفريقها بين المسئولية القانونية والمسئولية الأخلاقية ، وقد وضعت الدراسة نموذج يمكن إتباعه كأساس لصياغة دستور أخلاقي لمهنة المعلومات وأيدت فكرة قسم المهنة وأنه يجب وجود ميثاق أخلاقي يحكم المهنة وضرورة توافر جمعيات ترعى هذا الدستور وتدعمه وتقيم العمل وفقاً لقوانينه (الهوش : ٢٠٠٢ م، ٧٣-٩٢) .

كما أشارت نجاح القبلان في دراستها عن أخلاقيات المكتبات ومراكز المعلومات ، ومكانتها من وجهة نظر العاملين في مكتبة الملك فهد الوطنية بأن لأخلاقيات المهنة دور محوري في تطوير مؤسسات المعلومات ، كما تهدف دراستها إلى معرفة أهم الصفات المهنية التي ينبغي أن يتحلى بها العاملون ، ودوافع الخروج عن الالتزام ووضع حلول لبعض المشكلات التي أدت إلى ذلك ، وقد خرجت الدراسة بتوصيات منها رسم



سياسات للأخلاقيات المهنية تتناسب مع البيئة العربية ، وأن تعمل الجمعيات المهنية على توطين معيار للممارسة المهنية ، وإضافة مقرر دراسي يتناول أخلاقيات العمل، ووضع قواعد تنظم العلاقات المهنية بين أخصائي المعلومات وزملائه والمستفيدين (القبلان : ٢٠٠٢م)

وفي مقالة محمد إبراهيم التي ترجمها حول حرية الوصول للمعلومات ، وقضايا أخلاقية للمكتبة في عصر الإنترنت . فقد أشار إلى مشروع لجنة حرية إتاحة المعلومات وحرية التعبير المنبثقة من IFLA كأهم مشروعاتها ، ويوجد على موقعها الدساتير الأخلاقية لعدد)٣٠(دولة .وبعد دراسة تحليلية مقارنة عام ٢٠٠٣ م لعدد)٣٤) دولة اتفقت جميع الدساتير رغم اختلافها في بعض المواد على مبدأين هما

- حرية الوصول إلى المعلومات .
- سرية معلومات المستفيدين الخاصة .

وفي ظل التمسك بمبدأ الإتاحة العلمية للمعلومات يسير بجانبها التوسع في عمليات الحجب والتنقية. ومع ذلك هناك القدرة على انتهاك خصوصية المعلومات واستخدامها لإغراض تجارية ، فيقف المكتبي حائراً بين قيمة الحرية في الوصول العادل إلى المعلومات وبين الرقابة على ما هو متاح ، ولكنه يظل في النهاية غير مسئول عن تصرفات المستفيدين الأخلاقية (تروشينا: ٢٠٠٥ م،١٨١-١٩٣)

وبالنسبة لترجمة النص الكامل لميثاق أخلاقيات أخصائي المعلومات لوثيقة المؤسسة الرسمية للمتخصصين في المعلومات في بريطانيا (CILIP)

Ethical Principles and Code of Professional Practice for library and information professionals / The chartered Institute of library and information professionals (CILIP) UK



فقد قام كل من عبد الله الشائع ، وحمد إبراهيم العمران بترجمة هذا النص، وتهدف هذه الوثيقة إلى توفير إطار يساعد أخصائي المكتبات والمعلومات القيام بواجبهم، كما أنها تشتمل على مجموعة من القواعد الأخلاقية والسلوكية للممارسة المهنية في مجال المعلومات ،وتناولت الوثيقة المبادئ العامة لأخلاقيات المهنة وقواعد الممارسة المهنية ومنها الواجبات الشخصية ، والواجبات المتعلقة بالمعلومات ومستخدميها، والواجبات تجاه زملاء المهنة ، ومجتمع المعلومات والواجبات تجاه المجتمع والواجبات كموظفين (الشايع : ٢٠٠٦م) . وفي دراسة أخرى لصباح كلو بعنوان " أخلاقيات مجتمع المعلومات في عصر الإنترنت " تناولت الأبعاد التقنية في مجتمع المعلومات وعرض للمشكلات الأخلاقية التي تواجه المجتمع الرقمي مثل حماية الخصوصية وحقوق الملكية الفكرية ، والتعددية الثقافية واللغوية والفجوة الرقمية وحماية الشبكة من التلوث والتجاوزات الأخلاقية كالسرقة والتجسس الإلكتروني ، والتلاعب بالبيانات ، وظاهرة إدمان الإنترنت ، ثم أشارت الدراسة إلى أهم آداب أخلاقيات استخدام الإنترنت(كلو: ٢٠٠٧م) أما دراسة كمال بطوش في نفس العام عن " أخلاقيات المهنة المكتبية وإعداد خريجي المكتبات والمعلومات لسوق العمل : قراءة في الخطط والمواثيق والدساتير" هدفت للتعرف على الخطط ، ومواثيق ودساتير أخلاقيات المهنة المكتبية ، لما لأخلاقيات المهنة من أهمية بالنسبة لتحقيق الكفاءة وحسن الأداء ، حتى أنها اعتبرت واحداً من الأسس الضرورية لإضفاء صفة المهنية على أي عمل ، وأن هذه الأهمية نفسها تمتد لتشمل ضرورة وجود مواثيق مهنية تحدد الواجبات والسلوكيات السليمة ، وتهدف الدراسة أيضاً لتوضيح الدور البارز الذي يمكن لمواثيق ودساتير أخلاقيات المهنة المكتبية في إطلاع خريجي أقسام ومدارس المكتبات على جوانب المهنة المستقبلية (بطوش : ٢٠٠٧ م)



وفي دراسة هاني محي الدين عطية لاستطلاع رأي (٤٥) طالب وطالبة من طلاب علم المعلومات بجامعة قطر فيما يتعلق بأخلاقيات المعلومات فقد خلصت الدراسة إلى توافر ضوابط للعمل يؤدي إلى إنهاء وضعية التصرف وفق الموقف ، ومن ثم فوجود وثيقة أخلاقية تحكم المهنة أمر حتمي ومهم للغاية ، كما أوضحت الدراسة التناقض بين بنود وثيقة الأخلاقيات التي وضعتها جمعية المكتبات الأمريكية ، كما أشارت إلى أن أي وثيقة أخلاقيات يجب أن تكون نابعة من أخلاقيات المجتمع الذي تخدمه حتى لا يحدث تعارض بين تمثيل المبادئ المهنية والقيم الاجتماعية (عطية : ٢٠٠٧م) .

أما سرفيناز حافظ في دراستها التي تقدمت بها إلى المؤتمر الخامس لجمعية المكتبات السعودية في جدة عام ٢٠٠٨ م ، بعنوان " أخلاقيات أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية : دراسة ميدانية على أخصائي المعلومات في المكتبات السعودية" حيث هدفت للتعرف على واقع إلمام أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية بأسس أخلاقيات المعلومات ومدى الالتزام بتطبيقها ، فقد قامت الدراسة على عينة من أخصائي المعلومات ببعض المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية للتعرف على واقع الإلمام بهذه المعايير الأخلاقية ، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها عدم وضوح المفهوم لدى العديد من العاملين بالمكتبات الجامعية ، وأنها تقتصر على بعض الممارسات دون تطبيق لأي من الدساتير الأخلاقية المعروفة ، من جهة أخرى أوصت الدراسة بضرورة اهتمام أقسام المكتبات والمعلومات بطرح مقرر دراسي تعرض من خلاله قضايا الأخلاقيات المهنية مع التركيز على الضوابط الأخلاقية المرتبطة بتطبيقات التقنيات الحديثة (حافظ : ٢٠٠٨م)



وفي دراسة لأحمد بدر بعنوان " الأخلاقيات المهنية في المكتبات وأجهزة المعلومات المعاصرة " ضمنها في الفصل الخامس من كتابه " المكتبات ومراكز المعلومات النوعية ودورها في مجتمع المعرفة المعاصر "حيث تناول في هذا الفصل التعريف بأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات وتطورها التاريخي، والقواعد الأخلاقية، والأخلاقيات المهنية والإدارة ، والأخلاقيات المهنية والاقتصاد ، والقضايا الأخلاقية في المكتبات الطبية ، إضافة إلى قواعد البيانات الطبية وحماية الخصوصية، ثم تطرق الفصل إلى بيكر والأخلاقيات المهنية في تطبيقها على المكتبات والمعلومات .(بدر ، ٢٠٠٩م: ٨٧-١٣١)

سابعاً - الدور المتغير لأخصائي المعلومات في البيئة الرقمية :

إن التحدي الذي يواجهه أخصائي المعلومات في تحقيق اقتصاد وإدارة المعرفة كأدوات للوصول إلى مجتمع المعرفة ، والزيادة الهائلة في عمليات تكوين المعرفة ، حيث تؤدي هذه الزيادة إلى جانب الشبكات وعمليات الرقمنة للمعلومات على زيادة المعرفة، بالإضافة إلى أن الاقتصاد المبني على المعرفة مختلف جذرياً عن النظام المعتمد على المصادر الخاصة ، وبالتالي فلابد من مراجعة الفهم الاقتصادي من ناحية المعرفة والمهارات والتعليم والابتكار والإبداع والتنافس بين الدول النامية والمتقدمة (عبد القادر: ٢٠٠٩م) .

ويأتي دور أخصائي المعلومات كمديرين للمعرفة في دعم الأنشطة الأكاديمية في إنشاء المعرفة عن طريق تطوير واستخدام النظم والأدوات التي تدعم وتيسر الوصول للمعرفة واستخدامها .



ويلخص رجب عبد الحميد حسنين ما يجب أن يتحلى به أخصائي المعلومات الذي سيعمل في البيئة الرقمية في عدة نقاط كما يلي :

١. المعرفة التخصصية في علم المعلومات وهو ركيزة أساسية لأي شخص يعمل في مجال المكتبات تقليدياً كان أم رقمياً .
٢. أن يكون الشخص مؤهلاً تأهيلاً علمياً عالمياً .
٣. المتابعة والتجديد ، حيث يجب أن يكون المكتبي الذي يعمل في البيئة الرقمية متابعاً لكل جديد في مجال تخصصه ،وكذلك في مجال تقنيات الاتصالات وعلوم المعلومات
٤. التعليم المستمر عن طريق الدورات التدريبية ، والتقنية المستمرة .
٥. التدريب العملي المستمر للعاملين في البيئة الرقمية وتحويله إلى نوع من التدريب المستمر والمنظم حتى يكونوا على دراية دائمة ومتجددة بالحديث في مجال التخصص .

كما أشار رجب حسنين بتعديل المقررات الدراسية والمساقات العلمية حتى يستطيع المكتبي أن يحسن من أدائه ، وطريقة تفكيره ، وقدرته على الإبداع (حسنين:٢٠٠٨م)

وتشير كريستين بورجمان Borgman على حاجة المكتبات في البيئة الرقمية إلى مستويات مهارية متباينة تكفل التعامل مع العديد من التقنيات التطبيقية (Borgman :2003)

ويضيف إلى ما سبق سالم محمد السالم بعض المهام المنوطة بأخصائي المعلومات في البيئة الرقمية ، ومن بين هذه المهمات المشاركة في بعض المهارات المتعلقة



بالنشر ولغات الحاسب ، والمشاركة في تطوير عمليات التصفح ، وقضاء جزء كبير من الوقت في تقديم المعونة للمؤلفين والباحثين والطلاب ، ومن أهم السمات التي يجب أن تتوافر في الأخصائي الرقمي اليوم هي :

١. أن يكون قادراً على البحث عن أفضل التسهيلات للحصول على المعلومات ، وتبادلها وجعلها متاحة للمستفيدين بسرعة وفاعلية .
٢. يقوم بتفسير المعلومات وتوضيحها وترجمتها حيث أن أخصائي المعلومات الناجح هو الذي يتمكن من تغيير المعطيات إلى معرفة دقيقة فهناك نظم وخدمات معلوماتية جديدة تدخل على أنظمة المعلومات .(السالم : ٢٠٠٠م)

كما يشير محمد فتحي عبد الهادي إلى أن أخصائي المعلومات المستقبلي ليس هو ذلك الشخص المنهك في أعمال روتينية سواء في شكلها اليدوي أم حتى الآلي، وإنما هو ذلك الشخص المسهم بقوة في بناء العالم الرقمي ، وهو الوسيط البشري الذي يتعامل بفاعلية وبكفاءة مع المصادر والتجهيزات والمستفيدين في إطار منظومة متناغمة ، وهو أيضاً المعلم والمرشد والموجه إلى من هم في حاجة إليه

(عبد الهادي :٢٠٠٢م) " لقد تغير دور أخصائي المعلومات في ضوء الغزو الواضح لتقنيات المعلومات حيث نجد أن التقنيات الحديثة أثرت في الدور المنوط به والذي أعيد تعريفه بأنه وسيط للمعلومات ، والمكتبي الرقمي ، والمكتبي الكوني ، وأمين مكتبة المستقبل ، وأخصائي الشبكات ، ومما لاشك فيه أن هذه التسميات تدل على التغير الواضح في وجه المهنة وضخامة الدور الذي ينهض به أخصائي المعلومات في عصر المعرفة فهو المشجع على الإبداع من خلال استثمار إمكانات التقنية الحديثة وتطويعها في تحقيق رغباتهم والوصول إلى احتياجاتهم" (عثمان: ٢٠٠٩م).



كما أشار نور أبو تايه أن الأفراد العاملين في مجال المعرفة يحتلون مكانة علمية واجتماعية وثقافية متميزة ، فصاحب المعرفة يخضع للبعد الأخلاقي في سلوكه بمصدرية المجتمعي (أخلاقيات المجتمع) ، والميثاق الأخلاقي للمهنة (أخلاقيات المهنة) ، لذا فإن تنامي المعرفة في المجتمع لابد أن يرتبط بارتقاء المستوى الأخلاقي لدى الأفراد (أبو تايه : ٢٠١٠م) .

وعليه كان لابد من أخصائي المعلومات إعادة النظر في أسلوب تقديم خدماته وتطويرها حتى يتماشى مع واقع البيئة الرقمية من الجيل الثاني للمعلومات ، وذلك من خلال الوسائط والوسائل المتطورة التي أوجدتها البيئة الرقمية الجديدة مثل : البريد الإلكتروني ، واستيراد وتصدير الملفات ، وخدمات الإعارة الإلكترونية وغيرها .وذلك من خلال الرغبة والحرص على التأهيل والتطوير الذاتي باستمرار ، الأمر الذي يكسبه القدرة على الإبداع والابتكار للتفاعل مع تقنيات المعلومات الجديدة والتأقلم معها (Werts :2004)

ويذكر أحمد بدر المجالات التي يمكن أن نطلق عليها جدول أعمال أخلاقي لأخصائي المعلومات Ethical Agenda ، كما يلي :

١. في المجال التعليمي

يجب إدماج الاهتمامات الأخلاقية في مناهج تدريس علوم المعلومات ، وعلى الرغم من إمكانية تدريس مقررات منفصلة عن أخلاقيات المعلومات وتشريعاتها ، إلا أن الجوانب الأخلاقية في المقررات الأساسية للإدارة أو المراجع تعتبر أمراً ضرورياً لربط الأخلاقيات بدور ومسئولية المهنيين في المعلومات



٢ -برامج التعليم المستمر

٣ -مجالس المكتبات والمعلومات : الاستشارية أو التنفيذية التي تظهر اهتماماتها الأخلاقية ، حيث يمكنها تقييم القرارات والأعمال من الجوانب الأخلاقية ولتحقيق أهداف وغايات الهيئة الأم .

٤ -ضرورة اعتراف المهنيين في المعلومات بالدور المهم الذي يمكن أن يلعبوه في دمج المسئوليات الأخلاقية من خلال المنظمات التي ينتمون إليها .

٥ -رؤية وضع السياسة المعلوماتية للهيئات الحكومية من منظور أخلاقي ، وللأمناء دور في هذا الحوار خاصة في صياغة القواعد المتصلة ببث المعلومات ، وأن نحقق الاستجابة الأخلاقية Ethically Responsive التي تعبر عن المعايير العالية في اتخاذ القرارات الأخلاقية (بدر : ٢٠٠٩م،٩٦-٩٧) .

كما يمكن الإشارة هنا إلى الأخلاقيات الواجب الالتزام بها في عصر مجتمع المعرفة ، وقد حددها ريتشارد أوماسون Richard O. Mason وهي كما يلي :

١ - الملكية Property : من يمتلك المعلومات ، واستخدامها العادل ، كذلك امتلاك قنوات الإتاحة والتبادل لهذه المعلومات ، والضوابط الخاصة بحجب المعلومات أو تداولها.

٢ - الدقة Accuracy : من المسئول عن الدقة والثقة في المعلومات ، ومن يتحمل تبرير الأخطاء في المعلومات ، وكيفية التعامل مع المعلومات المسيئة .

٣ -الخصوصية Privacy: ما المعلومات التي يجب عدم إفشاؤها باعتبارها معلومات خاصة تحتاج إلى الحجب ، وما هي حدود الخصوصية والسرية ، وما هي درجات الحماية المسموح بها .



٤ -**الوصول للمعلومات** Access : وهو حق الفرد في الوصول العادل للمعلومات في عصر المعرفة ، والفرد عليه أن يدرك عدة أمور هي :

- أن لديه القدرات المهارية مما يجعله يتعامل مع المعلومات .
- الحق في الوصول إلى المعلومات والحصول عليها من خلال المؤسسات التي تختص بتوفير المعلومات وإتاحتها .
- القدرة على الحصول على المعلومات وتقييمها واستخدامها بإبداعية في البحث والدراسة) (Mason:1986)

لقد ازدادت مشكلة أخلاقيات المهنة تعقيداً مع وجود مصادر المعلومات الرقمية، فالمستفيدون لا يستطيعون التعامل مع المراجع ، أيضاً تعقيد قواعد البيانات ، لذا يحتاج الأمر إلى تدريب المستفيدين على استخدام مثل هذه التقنيات الحديثة ، وهذا ما يحتاج من أخصائي المعلومات كفاءة وخبرة ومهارات عالية (Froechlich:1997,61).

ثامناً -الأخلاقيات المهنية في ظل تداعيات البيئة الرقمية :

هناك العديد من الدراسات والبحوث العلمية التي تناولت معالجة التطور الذي تشهده تقنيات المعلومات والاتصالات وأثرها على الأدوات الفنية ، ونظم الاسترجاع والخدمات المعلوماتية الرقمية التي تقدم للمستفيدين ، كذلك تناولت دراسات أخرى أخصائي المعلومات من خلال التأهيل والتدريب والتطوير والتعليم المستمر ، هذا إلى جانب عدد محدود من الدراسات التي تناولت أخصائي المعلومات في بيئة رقمية متغيرة، ودوره الريادي في نشر الوعي المعرفي أو الثقافة المعلوماتية في عصر الوصول الحر للمعلومات حيث لا توجد ضوابط أو تشريعات قانونية على النشر ، وبعبارة أخرى طبيعة الدور الأخلاقي ومدى التزام أخصائي المعلومات بأخلاقيات وسلوكيات المهنة .



إن تغير دور أخصائي المعلومات نابع من تغير هيكلة مؤسسات المعلومات فقد تحول هذا الدور من مجرد مكتبي يقدم خدمات الإعارة إلى أخصائي معلومات يجيد التعامل مع الوسائل التقنية الحديثة .

لقد تغير هذا الدور في ضوء الغزو الواضح لتقنيات المعلومات ، وأصبح أخصائي المعلومات وسيط المعلومات الرقمي ، والمكتبي الرقمي ، المكتبي الكوني ، أخصائي معلومات المستقبل ، أخصائي الشبكات، محلل النظم ، مشجع على المعرفة والإبداع ، والسؤال الذي يفرض نفسه الآن هو كيف يمكن لمثل هذه التطورات أن تؤثر على أخلاقيات أخصائي المعلومات ، وما تأثير ذلك لكي يضطلع هؤلاء الأخصائيون بمهام وظائفهم بكفاءة وفاعلية لمواجهة المتطلبات التي تفرضها بيئة المعلومات الرقمية من خلال عملهم في المكتبات الرقمية ، ولكي يكون لدي أخصائي المعلومات القدرات المهنية والتقنية والشخصية التي تؤهله للتعامل مع العصر الرقمي يجب أن يكون لديه استعداد للتمسك بأخلاقيات المهنة ، وأن يكون لديه القدرة على بناء إستراتيجية لدستور أخلاقي يتحلى به ويطور نفسه .

كما أن هناك أساس للتفكير الأخلاقي في مجال المعلومات ويوضح ذلك المواد التالية من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان وهي :

- احترام كرامة البشر .
- السرية .
- تكافؤ الفرص .
- الخصوصية
- الحق في حرية الرأي والتعبير .



- الحق في المشاركة في الحياة الثقافية للمجتمع .
- الحق في حماية المصالح المعنوية والمادية بشأن أي إنتاج علمي أو أدبي أو فني.

إن تمسك أخصائي المعلومات بأخلاقيات المهنة له دوراً إستراتيجياً في تأهيلهم للتعامل مع البيئة الرقمية ، وهذه الأخلاقيات تساعد أخصائي المعلومات على إثبات ذاته ، حيث يشعر بأنه أصبح على درجة عالية من الكفاءة والثقة وهذا الشعور يولد لديه الإحساس بالتميز، و التفوق، و الأمن الوظيفي (Mc Namara: 2003,165)

ويشير على سعد العلي بأن الكثير من المهن وضعت لنفسها قوانين ومبادئ أخلاقية تحكم أعمال وتصرفات منسوبيها تجاه المهنة وتجاه بعضهم البعض ، وكذلك تجاه الغير . وهذه المبادئ اصطلح على تسميتها بمبادئ أخلاقيات المهنة Code of Ethics ، وهذه القوانين تشكلت لتصبح علامة بارزة تميز هذه المهن ، فالهدف من وجود مبادئ بأخلاقيات مهنة أخصائي المعلومات لا تكمن في عملية تجميل صورة المهنة أمام الآخرين ، بقدر ما تهدف إلى وجود أطر تحدد وتبين لأخصائي المعلومات مسئولياتهم تجاه المهنة والمجتمع والآخرين (العلي:٢٠١٢م)

أي من خلال التعامل المباشر مع المستفيدين وزملاء العمل والناشرين حيث يستلزم ذلك التحلي بأخلاقيات مهنية جديدة تتوافق مع توجهات البيئة الرقمية (عبد الهادي : ٢٠٠١م)

وهذا ما يدعو كل موظف على اختلاف درجته الوظيفية الالتزام بما يسمى بأخلاقيات وآداب المهنة وهي بنود مهمة لابد من أن يحققها الموظف على أرض الواقع ، ومهما كان الفرد متقناً لعمله إلا أن آداب المهنة وأخلاقياتها تظل هي العمود الفقري لنجاح الفرد في مجال عمله ، ومن المهارات الأساسية لصناع المعرفة من أخصائي

المعلومات أن يتمتعوا بالمهارات الأساسية التالية :

المهارات الفكرية من خلال مهارات التفكير الإستراتيجي والمهارات الإنسانية والشخصية من خلال : القدرة على العمل من خلال الأفراد ومعهم ، والتعلم والتدريب وتشجيع الآخرين على التعبير والفهم ويشمل تشخيص المشكلات وتأثيراتها وتوقعات العاملين نحو حساسية تطبيق نظم المعرفة ، كذلك من خلال المعرفة التكنولوجية في مجالات تكنولوجيا المعلومات ونظمها وبرمجياتها سوف يتعاظم دور المهارات الفنية خلال عمليات اكتساب المعرفة وتخزينها وتنظيمها (العلي : ٢٠٠٦م، ٣٤٣-٣٤٤)

تاسعاً-التحديات الأخلاقية للمكتبات الرقمية :

ارتبطت المهنة عبر السنين ببعض القضايا الأخلاقية التي تنبع من ظروف كل حقبة زمنية ، فعلى سبيل المثال : تحريف النصوص ، قضايا النشر دون تصريح، قضايا السرقات الأدبية ، القيود الخاصة ببعض الأنشطة كالإعارة والتصوير والاستنساخ .

فالتحديات الرقمية التي تستند إلى تقنيات المعلومات والاتصالات مثل : أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة ، والأجهزة التفاعلية ، البريد الإلكتروني ، الدردشة، والقوائم البريدية ، عقد المؤتمرات ، والخوادم وأجهزة الوسائط المتعددة ومحركات البحث ، ودمج وسائل الإعلام القديمة

(التليفزيون والإذاعة والهاتف) في وسائل الإعلام الجديدة (الإنترنت) والوصول إلى الإنترنت النقال . كل هذه التقنيات أدت إلى تغييرات جذرية في المؤسسات العامة والخاصة بشكل عام ، وكذلك في المعلومات الوطنية والدولية وسياسات الاتصالات بشكل خاص وهذا قد أدى إلى :

- إنشاء أسواق متخصصة للمعرفة .



- تطوير المكتبات الرقمية .
- تطوير التجارة الإلكترونية .
- نشر المعرفة العلمية والتقنية من خلال شبكة الإنترنت .
- إنشاء خدمات لمساعدة الجمهور للوصول إلى الإنترنت .
- إنشاء الخدمات التعليمية القائمة على تقنيات المعلومات والاتصالات (على مستويات مختلفة : المدارس / الجامعات / والبحوث) .
- تعزيز الثقافات المحلية الرقمية .
- تنمية المجتمعات المحلية بصرف النظر عن الحدود الجغرافية .
- مشاركة الأفراد والجماعات في العمليات السياسية .

وهناك قضايا متعددة تنشأ مع الرقمنة وإدارة المكتبات الرقمية ، وبالتالي استكشاف سبل أخلاقيات للمعلومات يمكن تطبيقها وتطويعها لهذه الحالات ، مثل المسائل الأخلاقية في اختيار المواد، والملكية الفكرية ، والتمويل ، والمعايير ، وتصميم الموقع ، ومبادرات النفاذ المفتوح والترخيص ، والمشاريع التعاونية ، والحفظ الرقمي .

إن المبادئ التوجيهية المهنية وقواعد السلوك لأخصائي المعلومات والعاملين في المجال كما جاء في مدونات قواعد السلوك لمختلف الجمعيات المهنية حيث يطبق في المكتبات الرقمية ، وكثير من هذه المبادئ والقواعد لم تعد متوافقة مع التحديثات للتعامل مع القضايا التي تنشأ مع المكتبات الرقمية، على الرغم من أن المبادئ التي تتبناها المكتبات الرقمية تكون قابلة للتطبيق ولكنها قاصرة .

وهناك تأكيد على تطوير التعليم من خلال أخلاقيات المعلومات لأن غياب أخلاقيات المعلومات في المناهج الدراسية أمر محبط ، والمشكلة هي أن هناك بالتأكيد



التزام كبير في تدريس أخلاقيات المعلومات ، ولكن في كثير من الأحيان تكون هذه المقررات ضمن وحدات تعليم أخرى من مقررات مثل إدارة المعلومات ، الحرية والخصوصية ، الملكية الفكرية ، إدارة الإنترنت .

ويشير توني كاربو Carbo إلى نشر أخلاقيات المعلومات في المناهج وتعزيز التعليم والبحوث العلمية في مجال الأخلاق (Carbo:2008)

وهناك دراسات حول أخلاقيات الدور الذي تلعبه المكتبات الرقمية في صياغة سياساتها وإجراءاتها من خلال الأخلاق المتصلة بالرقمنة حسب مقتضيات الأحوال في تلك المكتبات وتحقيقاً لانضباط أخلاقي في مجال المعلومات والسعي لتحقيق الآداب المهنية في البيئة الرقمية .

عاشراً- أخلاقيات استخدام الحاسبات الآلية :

لقد غيرت ثورة تقنيات المعلومات العديد من جوانب الحياة بشكل كبير كالتجارة ، العمالة ، الطب ، الأمن والنقل ، والترفيه . كما أثرت هذه التقنيات في حياة المجتمعات والعلاقات البشرية والتعليم ، والحرية ،والديمقراطية . فمستقبل مهنة الحوسبة يعتمد على كل من التفوق التقني والأخلاقي .

وأخلاقيات الحاسبات الآلية استخدمت للإشارة إلى نوع من الأخلاقيات المهنية للإلكترونيين . و معايير الممارسة الجيدة في مهنتهم ، هذا بالإضافة إلى استخدام أسماء أخري أكثر تحديداً مثل Syberethics أو أخلاقيات الإنترنت للإشارة إلى جوانب أخلاق الحاسبات المرتبطة بالإنترنت ، وأن العالم سيخضع للثورة الصناعية الثانية ، وهذا من شأنه أن يولد عدداً كبيراً من التحديات الأخلاقية والفرص الجديدة .



وقد أشار بينوم Bynum ، إلى أن الآثار الاجتماعية والأخلاقية للحواسيب الآلية من شأنه أن يولد تحديات أخلاقية بالنسبة لشبكات المعلومات والعولمة، والمجتمعات الافتراضية ، والتعليم عن بعد ، والذكاء الاصطناعي وعدد من الموضوعات الأخرى(Bynum :2006)

إن من يتعاملون مع تقنيات المعلومات الجديدة سواء كانوا من محترفي الكمبيوتر ، أو رجال الأعمال ، والمدرسين ، والآباء ، وراسمي السياسات العامة وغيرها، يمكن أن يشاركوا في أخلاقيات المعلومات التي تساعد على دمج التقنيات الجديدة في المجتمع بطريقة مقبولة أخلاقياً ، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى إعادة تشكيل المجتمع إلى الثورة الصناعية الثانية والتي ستؤثر في كل نواحي الحياة .

إن أجهزة الحاسبات تشكل إصدارات جديدة من المشاكل الأخلاقية والمعضلات الأخلاقية مثل ملكية البرمجيات والملكية الفكرية ، والحوسبة والخصوصية، والتوزيع العادل للتقنية والقوة البشرية ، هذا إلى جانب موضوعات أخلاقية جديدة مثل القرصنة .

وقد ذكرت جورنياك Gorniak أن أخلاق الحاسب سوف تتطور إلى تطبيق أخلاقيات عالمية في كل ثقافة على الأرض ، أي أن ثورة الحاسوب تشير إلى أن أخلاقيات المستقبل سوف يكون لها طابع عالمي ، وبالتالي عندما نتحدث عن أخلاقيات الحاسوب فنحن نتحدث عن أخلاقيات عالمية في طبيعتها (Gorniak:2005)

لقد أصدر معهد أخلاقيات الحاسوب Computer Ethics (CEI) Institute، والذي أسس عام ١٩٨٥م دستوراً أخلاقياً لاستخدامات الحاسوب ، وقد نظم المعهد أولى مؤتمراته عام ١٩٨٦م ، وكان حول " أخلاقيات الحاسوب " ، وفي عام ١٩٩٢م ،



تم وضع وصياغة القيم الأخلاقية لاستخدامات الحاسوب وهي كما يلي :

- لا تستخدم الحاسوب لإيذاء الآخرين .
- لا تتجسس على ملفات الآخرين .
- لا تتدخل في عمل غيرك من الأفراد على الحاسوب .
- لا تستخدم الحاسوب للسرقة والسطو على المعلومات .
- لا تستخدم الحاسوب لنشر الإشاعات والأكاذيب .
- لا تنسخ البرامج والملفات .
- لا تستخدم المصادر الرقمية الخاصة بالآخرين ، دون تصريح مسبق أو استئذان بالاستخدام .
- لا تستولي على الإبداعات الفكرية للآخرين .
- استخدام الحاسوب من خلال حرصك واحترامك لإنسانيتك .

(Ten Commandments of Computer ,2011)

وتشير الدراسة إلى بعض القضايا الناتجة عن استخدام الحاسوب وشبكة الإنترنت وما يرتبط بذلك من الالتزام بالقيم الأخلاقية والقواعد السلوكية كما يلي :

١ - الحاسوب والإنترنت والجريمة المعلوماتية :

يشير بن ضيف الله فؤاد إلى أن شبكة الإنترنت قد أدت إلى حدوث الجرائم الإلكترونية مع التوسع في استعمالها ، ودخول فئات متعددة الاهتمامات والهويات إلى قائمة المستفيدين من خدماتها ، مما أدى إلى ظهور الجرائم على الشبكة وقد قسمها بن ضيف الله إلى ثلاثة أنواع رئيسية كما يلي :

- الجرائم الخاصة من المعطيات المعالجة آلياً .



- الجرائم الخاصة بقيمة المعلومات والبيانات المعالجة آلياً .
- الجرائم الخاصة بحقوق الملكية الأدبية والفكرية (فؤاد : ٢٠١٠م)

وتدخل الجرائم المعلوماتية ضمن الجرائم المستحدثة في بيئة أفرزها التقدم العلمي والتقني ، وهي تلك النوع من الجرائم التي تتطلب إلماماً خاصاً بتقنيات الحاسب الآلي ونظم المعلومات لارتكابها بعمل غير قانوني وغير أخلاقي . وقد أقر وزراء العدل الأوروبي اتفاقاً ينص على إجراء تعاون دولي في مجال محاربة الجريمة المعلوماتية ، وتحقيق التقارب بين التشريعات الرادعة لمحاولة الاختراق الأمني والتهديدات الخاصة بنظم المعلومات ، وذلك لتحقيق الحرية والأمن والسرية (فؤاد:٢٠١٠م)

ومن القضايا الأخلاقية فيروسات الحاسوب والتجسس من قبل المخربين الذين هم على بعد آلاف الأميال ، ومن الواضح أن أمن الحاسوب هو موضوع مهم في مجال أخلاقيات الحاسوب ، فالمشكلة ليست في الكثير من الأمن المادي للأجهزة وحمايتها من السرقة والحريق .. وغيرها ،بل الأمن الخاص بالخصوصية والسرية وسلامة ضمان عدم تعديل البيانات والبرامج ، وسلامة الخدمة ، والتحكم في الوصول إلى الموارد .

إن أنواع البرمجيات الخبيثة أو التهديدات تشكل تحدياً كبيراً لأمن الحاسوب، كما تشمل الفيروسات والتي لا يمكن تشغيلها من تلقاء نفسها ، وإنما يتم إدراجها في برامج الحاسوب لحاسوب آخر ، والديدان التي يمكن أن تتحرك من جهاز لآخر عبر الشبكات ، وكذلك حصان طروادة والقنابل المنطقية وغيرها مما يتكاثر بسرعة ويملأ ذاكرة الحاسوب .



وهناك خطر كبير على أمن الحاسوب وهو ما يسمى بالقرصنة وهو إلحاق الأذى من خلال بعض المتسللين وسرقة البيانات عمداً أو ارتكاب أعمال التخريب ، في حين أن البعض الآخر يعمل على استكشاف النظام لمعرفة كيف يعمل ، وما هي الملفات التي يحتوى عليها .

وتشير هدى صلاح في دراستها حول الجريمة في مجال نظم المعلومات إلى أن العالم يشهد أنماطاً جديدة من الجرائم ، وقيماً انحرافيه متعددة بسبب التقدم الهائل في صناعة الإلكترونيات وما يحققه من تطور هائل في تطبيقاتها العملية ، فهناك من يقوم بسرقة المعلومات عن طريق الشبكات الاتصالية Distributed Computer Network، ومن يختلس الملفات والبرامج ، ومن يدس الفيروسات التي تهاجم الحاسبات وتصيبها بالعطل. وهكذا يشهد العالم حوادث اقتحام الحاسبات وانتهاك أمن المعلومات Break in Data Security ، مما دعا إلى ضرورة الاهتمام بتطوير السياج الأمني لنظم المعلومات .

ومع انتشار صناعة الحاسبات الشخصية تزايد الاهتمام باكتشاف الأساليب الفنية وتطوير التعامل معها ، بطرق غير مشروعة من بينها اختلاس المعلومات ، ونسخ البرامج والتلاعب في الملفات والتي بدأت بانتهاكات فردية (سرقة برامج ، كتب ، مستندات ، ملفات) ، ثم تطورت حتى أصبحت ظاهرة عامة (تصميم الفيروسات لتصيب مكونات الشبكة ، وسرقة أسرار بعض الصناعات التقنية .

كما ازدهرت عمليات التجسس على المعلومات المعالجة إلكترونياً وسرقتها ، مما يشكل تهديداً ، كذلك نسخ البرامج وتداولها يعد مجالاً واسعاً لدس الفيروسات المعلوماتية التي لا تلبث أن تتفشى وتصيب الأنظمة والشبكات بأنواع ودرجات من الضرر المتفاوت .



وكل هذه الأمور جاءت نتيجة لتقدم تقنيات الحاسبات والمعلومات مصحوبة بفرص جديدة لارتكاب جرائم مستحدثة .

ومن هذه الجرائم المستحدثة ما يلي :

- الغش المعلوماتي : الاستعمال غير المشروع للبرامج والاعتداء على المعلومات.
- جرائم الاعتداء على الحرية الشخصية والمراسلات .
- الجرائم المخلة بالآداب العامة والاعتداء على الملكية الفردية .
- الاعتداء على حرية الحياة الخاصة بالتصنت والتسجيل والنقل .
- رسم مونتاج لصورة أو لصور أشخاص دون رضاهم .
- جرائم استغلال الأطفال في أعمال انحرافيه (صلاح : ١٩٩٤م)

كما تتسابق الدول المتقدمة في أن تخرج منتصرة من حروبها التقنية والاقتصادية، بينما تقبع دول العالم الثالث في البؤس والجهل والجوع، فهذه العلاقات بين دول العالم النامي والدول المتقدمة تشير إلى زيادة اتساع الفجوة المعرفية (Knowledge Gap) في ضوء التسارعات التقنية . وفي ضوء الاختراقات في المجال التقني والاتصالات وما لها من اثر سلبي على باقي القطاعات لاسيما الاقتصادية ؛ فجريمة قرصنة البرمجيات تعتبر تهديداً عالمياً، حيث تعيق صناعة البرمجيات المحلية وتدمر بالتالي مصدراً مهماً للإيرادات الحكومية، كما أنها تقضي على آلاف الفرص الوظيفية في قطاع تقنيات المعلومات، نظراً لعدم توفر السوق القانونية .

ولمكافحة أو الحد من هذه الجرائم لا بد من وضع إستراتيجية شاملة تقوم على عدة محاور بمعنى إتباع إستراتيجية وطنية شاملة سياسة، وإدارية، ومجتمعية، ووقائية، واقتصادية، ثم قانونية عقابية في نهاية المطاف. وأن تكون هناك إستراتيجية



عالمية تتعاون فيها جميع الدول على مواجهة هذه الجرائم، وما يتبع ذلك من تنظيم للجهود تحت إطار التعاون الدولي، ووضع الاتفاقيات الدولية والإقليمية لتجريم انتهاكات حقوق الملكية الفكرية موضع التنفيذ، إضافة إلى أهمية تعزيز آليات التعاون في مسائل الملاحقة والتحقيق وتبادل المساعدات التقنية.

٢ - أخلاقيات المعلومات والملكية الفكرية Intellectual Property

تعد واحدة من المناطق الأكثر إثارة للجدل في موضوع أخلاقيات الحاسوب ، وهناك من يرى بأن جميع المعلومات يجب أن تكون حرة ، وجميع البرامج يجب أن تكون متوفرة للنسخ ، وتعد حقوق التأليف ثمرة الإبداع ، حيث تشمل كل الحقوق ، إضافة على أهميتها الثقافية والاقتصادية والاجتماعية ، لذا يجب إضافة أحكام وتشريعات جديدة إلى مفهوم حق الملكية الفكرية والحقوق المجاورة نحو مكافحة الجرائم المعلوماتية المرتبطة بحقوق الملكية الفكرية على الإنترنت ، والحد من تزايدها لما لها من آثار سلبية على الاقتصاد العالمي (زين الدين : ٢٠٠١م).

إن حماية حق الملكية الفكرية من أهم المشكلات الأخلاقية التي يواجهها مجتمع المعرفة ، وهو حق لا يمكن تجاوزه أو اختراقه أو الاعتداء عليه ، ذلك أنه الأساس في أية تنمية مستقبلية للعمل الفكري والإبداعي والبرمجي والمنظم في عالم المعلومات الرقمي العربي ، وهو يخص شرائح واسعة من هذا المجتمع (الكتاب – المبرمجون المخترعون – الناشرون – المكتبات – الأرشيف الإلكتروني) .

وفي مقابل حق الملكية الفكرية لابد من وضع استثناءات تسمح بتجاوز حق الملكية الفكرية في حالات المؤسسات التعليمية والتدريسية والمؤسسات غير التجارية والتي لا تتوخى ربحاً من خلال عملها .



(مشروع ميثاق الشرف العربي لأخلاق مجتمع المعلومات الذي اقترحه النادي العربي للمعلومات والمنشور بمجلة المعلومات عام ٢٠٠١ م)

وتشير ناريمان متولي بأن هناك تفاقم لمشكلة القرصنة في البيئة الرقمية وانتشار جرائم السطو على أعمال المبدعين والمفكرين مما أدى إلى استنفار الأوساط الثقافية والفكرية لمواجهة تلك القضية ، فجرائم القرصنة في البيئة الرقمية تتعدى خطورتها الضرر بخصوصية الأفراد إلى الإضرار باقتصاد دولة بأكملها ، كما أن الانتهاكات التي أطلق عليها بعضهم جرائم الحاسب والإنترنت أو جرائم نظم المعلومات ، أو الجرائم المعلوماتية تؤكد أن هذه الانتهاكات جذورها منذ قديم الأزل (متولي : ٢٠٠٩م) .

كما يؤكد محمد العريان أنه مع انتشار التقنيات الحديثة ازدادت الجرائم المعلوماتية والقرصنة، وتنوعت أشكالها واتجاهاتها، ومن ثم تسارعت أخطارها، حتى أصبحت من مصادر التهديد للأمن القومي للدول، مما أدى إلى ضرورة مكافحتها والقضاء عليها إلا أن التشريعات والضوابط القانونية كثيراً مما تتخلف أمام تحديات الثورة الرقمية (العريان : ٢٠٠٤م ، ١٧-١٨)

ومن الواضح أن هناك نوعاً جديداً من التحديات التي تتعلق بالنشر والتداول عبر الإنترنت لإبداعات العقول ومن هذه التحديات :

- سهولة الحصول على المعلومات وسرعتها والتحكم فيها .
- سهولة التغيير في المعلومات وسرعتها وإعادة بثها ثانية .
- سهولة التلاعب في محتويات الأعمال وأشكالها .



ومع استخدام الإنترنت وتقنيات العصر الرقمي ظهرت جرائم مثل جرائم الحاسوب، وجرائم الملكية الفكرية ،وجرائم القرصنة ، والتجسس العسكري والإلكتروني.

وتشير نانسي خو Nancy Kho إلى التهديد المتمثل في سوء استخدام حقوق الملكية الفكرية ومنها حق التأليف مع ظهور الإنترنت وانتشارها العالمي فقد أصبح حق الملكية الفكرية جثة هامدة ، ذلك لأن هناك أكثر من ٦٥ بليون وثيقة يتم تحميلها على الإنترنت ، وكثير منها لا تحمل إذناً صريحاً للاستخدام ، هذا إلى جانب أن رقمنة المحتوى وما يؤدي إليه من سهولة المرور الإلكتروني عبر البريد الإلكتروني والروابط ليس إلى جزءاً من المشكلة (Kho:2007)

ويشير ستيفن بيني Steven Penny في دراسته عن الجريمة وحق التأليف والعصر الرقمي أن هناك جهوداً عديدة متناقضة لوصف مجال تجريم مخالفة حقوق التأليف الرقمية وتقييمها في دول كثيرة كالولايات المتحدة وكندا وغيرها . وأن تاريخ هذه الجهود يكشف عن معارضة بعضها بفرض عقوبات التجريم على مخالفات حق التأليف، كما تكشف هذه الجهود أيضاً إلى عكس هذا التوجه أي محاولة فرض العقوبات أما التهديدات التقنية الجديدة التي يسرت نسخ البحوث والدراسات من الإنترنت ، ومن ثم زيادة الإجراءات القانونية (Penny: 2009)

إن تقديم الخدمة المعلوماتية من قبل أخصائي المعلومات قد يتعارض أحياناً مع حقوق الملكية الفكرية وحمايتها لمصنفات البيئة الرقمية ، وهذا ما استدعى سن تشريعات جديدة خاصة بحماية برامج الحاسوب وقواعد البيانات تتماشى مع توجهات البيئة الرقمية ، وحفاظاً على حقوق المبدعين والمؤلفين والمنتجين مع الحفاظ على حق



المستفيدين في الوصول الحر للمعلومات العلمية والتقنية مع المحافظة في ذات الوقت على حقوق الإبداعية الرقمية (بدر: ٢٠٠٢م ، ١٤٥).

كما يفترض أن يحظر انتهاك حقوق التأليف والنشر ، وبراءات الاختراع ، والأسرار التجارية ، وشروط اتفاقات الترخيص بموجب القانون في معظم الظروف لأن هذه الانتهاكات تتنافى مع السلوك والنضج المهني ولمزيد من التفصيل على الرابط التالي

(http://www.acm.org/consitution/code/html)

وتشير ASIS أنه من ضمن المبادئ التوجيهية والسلوك المهني السعي إلى تحقيق التنمية المهنية المستمرة ، وتشجيع ومساعدة الزملاء والمستفيدين ، كما يجب على مهني المعلومات الانخراط في السلوك الأخلاقي ولمزيد من التفصيل على الرابط التالي

(http://www.asis.org/aboutasis/professional-guidelines.html).

وهذا ما أشار إليه بول ستروجس Paul Struges ، أنه يجب بناء نظم لممارسات أخلاقية في مواجهة جرائم الحاسوب ، والبرمجيات والسرقة والقرصنة ، والخصوصية والذكاء الاصطناعي ، وقضايا العمل المختلفة حيث أن نمطية الأخلاقيات في المكتبات لا تتفق ومعطيات العصر الرقمي ، فالتوجه في هذا العصر إلى المهنية الناضجة يعتبر الأساس الأول للالتزام بأخلاقيات المهنة حيث العمل المستمر الجاد في العصر الرقمي يكون في الكشف عن مستويات متزايدة من النضج المهني (Struges: 2009)

٣ - الخصوصية :

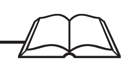
من بين موضوعات أخلاقيات الحاسوب وتعني بأنها " السيطرة على المعلومات الشخصية "على الرغم من أن السيطرة على المعلومات الشخصية ليست كافية لإنشاء



أو حماية الخصوصية ، وأفضل تعريف لمفهوم الخصوصية نفسه هو تقييد الوصول وليس السيطرة (Moor, J.,2001)

وتعد الخصوصية أهم مسألة أخلاقية لابد من مراعاتها ، فهي حق الفرد في الحفاظ على سرية وأمن المعلومات ، واختراق هذه الخصوصية من شأنه أن يحدث خللاً بالنسبة للمترددين على المكتبة أو مركز المعلومات ، وقد يؤدي إلى عدم إقباله على إجراء بحوثه ، أو الاستفسار من خلال الأسئلة المرجعية على الخط المباشر ، وهذا يتنافى مع سياسة ومبدأ المكتبات ومراكز المعلومات في إتاحة المعلومات ، وإفادة جمهور المستفيدين منها.

لقد ساعدت تقنيات الحاسوب في خلق فرص جديدة لتجميع وتخزين والوصول إلى المعلومات وتحليلها ، وتناقش أحياناً أسئلة عدم الكشف عن هوية الشخص الذي يستخدم شبكة الإنترنت ، وذلك لأن عدم الكشف عن اسمه يمكن أن يوفر الكثير من الخصوصية على سبيل المثال إذا قام شخص ما باستخدام الإنترنت للحصول على المشورة الطبية أو النفسية ، أو لمناقشة موضوعات حساسة (على سبيل المثال الإيدز، والإجهاض ، وحقوق مثلي الجنسية ، والأمراض التناسلية ، والمعارضة السياسية ، طلب عدم الكشف عن اسمه فيمكن حماية تلك الخصوصية وبالمثل فإن كلا من عدم الكشف عن هويته والخصوصية على الإنترنت ، أن يكون مفيداً في الحفاظ على القيم الإنسانية مثل الأمن ، والصحة العقلية ، وتحقيق الذات ، وراحة البال ، والخصوصية من خلال عدم الكشف عن الهوية يمكن استغلالها لتسهيل الأنشطة غير المرغوب فيها بمساعدة الحاسوب في مجال التجارة الإلكترونية مثل غسل الأموال ، وتجارة المخدرات، والإرهاب .



إن الحوسبة وتقنيات الاتصالات تمكن من جمع وتبادل المعلومات الشخصية على نطاق لم يسبق له مثيل في تاريخ الحضارة وبالتالي هناك إمكانية متزايدة لانتهاك خصوصية الأفراد والجماعات ، وتقع على عائق المهنيين في المعلومات الحفاظ على الخصوصية وسلامة البيانات التي تصف الأفراد ويشمل ذلك اتخاذ الاحتياطات اللازمة لضمان دقة البيانات ، فضلاً عن حمايتها من الوصول غير المصرح به أو الكشف عن أمور غير لائقة للأفراد ، ولمزيد من التفصيل على الرابط التالي:

(http://www.acm.org/consitution/code/html)

إن استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات أدت إلى إثارة العديد من الإشكالات الأخلاقية في غياب الإطار الأخلاقي ، فقضية الخصوصية ساعدت الحواسيب وثورة الاتصالات على سرعة إمكانية اقتحام الخصوصية في أي زمان ومكان .

وفي البيئة الرقمية على وجه الخصوص يجب ضرورة العمل على احترام خصوصية المستفيد ، وعدم الكشف عن الموضوعات التي يتم بحثها من جانب المستفيدين ، وعدم انتهاك خصوصية المستفيدين بإعطاء معلومات شخصية عنهم أو عن ما يقومون باستخدامه من مصادر المكتبة ، والعناوين والموضوعات التي يطلبها المستفيدون خلال البحث على الخط المباشر أو أسئلة الخدمة المرجعية .

وتشير فايزة دسوقي أن الخصوصية تهتم بحق الفرد في تحديد المعلومات التي ستُجمَعُ منه أو عنه، وحقه في عدم إطلاع الآخرين عليها دون موافقة منه. وتساعد الخصوصية في الحفاظ على صحة الفرد النفسية، فتنتهك حرية الشخص وكرامته واستقلاليته عندما تُنتهك خصوصيته. فعندما يعلم القارئ –على سبيل المثال– أن ما يقرأه مُراقب، فقد يقوم بنوع من الرقابة الذاتية، مما يجعله لا يقرأ ما يريد حتى لا

يعطي فرصة للآخرين لمعرفة آرائه واتجاهاته. لذا يمكن القول بأن انتهاك الخصوصية مثل الرقابة، يهدد الحرية الفكرية .

وكما تشير أيضاً إلى أن قضايا خصوصية الأفراد على الإنترنت من القضايا الشائكة في العصر الحالي؛ حيث يمكن أن تشكل الإنترنت تهديدًا للخصوصية. وينشأ هذا التهديد عن عدد من العوامل، منها: أن منتجات الإنترنت غالبًا ما تنطوي على الحاجة إلى تسجيل الفرد، ويؤدي هذا التسجيل إلى زيادة الكشف عن المعلومات الشخصية من جانب المستهلكين، مما يتيح للشركات على الإنترنت عملية الاستيلاء على البيانات.

كما تسمح التقنيات الجديدة بالتعرف على المستخدمين، والاستيلاء على مستويات تفصيلية متزايدة من المعلومات عنهم . كما وفرت تلك التقنيات نظمًا يمكنها اعتراض الرسائل الإلكترونية للأشخاص، ونظمًا أخرى يمكنها تتبع أبحاثهم (دسوقي: ٢٠٠٩م)

ويؤكد مشروع ميثاق الشرف العربي لأخلاق مجتمع المعلومات على الحفاظ على الخصوصية التي تعتبر من أهم المبادئ الأخلاقية لمجتمع المعلومات ، وإن ضمان وجود شبكة الإنترنت كشبكة عالمية آمنة تحافظ على خصوصية مستخدميها يظل هدفاً أعلى لبناء شبكة متماسكة .

إن المسئولية الأخلاقية للمجتمع التي تفرض عليه حماية أسس تطور المجتمع وازدهاره اللاحق تفرض في بعض الحالات الخاصة تجاوز مبدأ الخصوصية ، غير أن هذا التجاوز يجب أن يكون مقنناً تحكمه معايير ثابتة ومعروفة ومتفق عليها بين أغلبية أفراد المجتمع .



الحادي عشر -الأخصائي الرقمي والحاجة إلى ميثاق أخلاقي في عصر المعرفة :

إن المكتبي الرقمي الذي يتعامل مع البيئة الرقمية والويب ٢ يلعب دوراً في غاية الأهمية في عملية التواصل بين المستفيدين ومصادر المعلومات الرقمية ،وهذا بدوره يتطلب من المكتبي أن يبذل جهداً كبيراً من أجل :

- القدرة على استخدام الأدوات الرئيسية التي توفرها Web 2 & Library 2
- التعامل مع الأجهزة المتطورة ابتداء من الحواسيب الشخصية وانتهاءً بـPDAs.
- القدرة على تطوير أساليب البحث Open URL Federated Search ، واعتماد Open URL Standard.
- القدرة على ربط الأفراد بتقنيات المعلومات في سياق متناغم Harmony Context.
- استخدام أساليب غير التقليدية في الفهرسة والتصنيف مثل Tagging، Tag Clouds، Folksonomies ، والتي قد يستطيع أن يتحكم فيها المستخدمين في بعض الأحيان .
- تقبل بيئة تتعامل أكثر مع محتويات غير نصية حيث الصوت والصورة والحركة.
- العمل على ربط المستفيدين والخبراء في مناقشات حيه مع استخدام أحدث وسائل الاتصال SKYPE لتوصيل المحتوى والخبرات والمعلومات وتدريب الأفراد .
- تشجيع المستفيدين على التعامل مع الميتاداتا Metadata ، وتشجيعهم على التعامل مع المحتوى



- إدراك أخصائي المعلومات لأهمية استخدام مصادر إلكترونية مثل :Open Cat and Open World، Google Point ، Content Alliance العمل في بيئة رقمية جديدة تعتمد على تقنيات المعلومات المتقدمة واستخدام المصادر الإلكترونية في التعليم والبحث بما يخدم المستفيدين ويدعم عمليات التعلم الذاتي والتعليم بالمشاركة والتعليم المستمر (Maness:2006)

وهذا الأخصائي الذي يعمل في هذه البيئة الرقمية يحتاج إلى مراجعة لأخلاقيات المهنة ووضع ميثاق ودستور أخلاقي يتوافق مع تداعيات هذه البيئة .

ويشير كمال بطوش إلى أن ميثاق أخلاقيات المهنة يمكن أن يحقق الكثير فهو سيساهم في كيفية الاعتراف والكرامة للمهنة ، وإثبات أسسها واستقلاليتها ، وهو أساس لبناء الثقة في علاقات أخصائي المعلومات مع الزملاء والمستفيدين ، كما أن الميثاق يمنح قواعد سلوكية تكون مرجعاً للمهنيين في حالات الشك والحيرة لأنهم يتعاملون مع مستفيدين متعددين ووسائط إلكترونية متنوعة وأساليب عمل قد تعترضهم لبعض المواقف الشائكة والمربكة (بطوش : ٢٠٠٧م) .

هذا مع التأكيد على أن تكون هذه الأخلاقيات نابعة من صفاته الذاتية، ونابعة أيضاً من الضمير المهني والأحكام المختلفة للمواقف المتغيرة ، وذلك في ظل تنامي الاهتمام بأخلاقيات المهن الأخرى كالطب والصحافة ، والقانون ، والالتزام بالمعايير الأخلاقية المقبولة في المجتمع والالتزامات المهنية في ضوء الاحترام الكامل للقيم والمبادئ المنصوص عليها.

وكثيرا ما يكون هناك فراغ تطبيقي بين ما يتم الحصول عليه نظرياً وأكاديمياً من خلال دراسات المهنيين في المعلومات ،وواقع العمل الميداني المتغير في العصر الرقمي



، وفي مهنة متنوعة من حيث فئات العاملين فيها ، وتنوع مصادرها وأشكالها الإلكترونية ومحتوياتها ، والمستفيدين من حيث مهنهم وأعمارهم وأفكارهم واتجاهاتهم ، وهذا ما يؤكد على ضرورة وجود ميثاق أخلاقي يستلهم منه أخصائي المعلومات المبادئ العليا ، والقيم المثلى التي يجب أن يتحلى بها ويكون مرجع يوضح له الواجبات والمسئوليات التي يقوم بها تجاه المهنة والعصر وهذا دور الجمعيات والاتحادات المهنية .

ويمكن الإشارة هنا إلى الضوابط الأخلاقية للبحث الآلي عن المعلومات والتي أصدرتها الجمعية الأمريكية لعلم المعلومات American Society for Information Science (ASIS) ، عام ١٩٨٤ م ، ويمكن إجمالها فيما يلي :

- التحميل .
- الخصوصية (الإتاحة أو الكشف المقصود /الغير مقصود للملفات والبيانات).
- حقوق النشر (البرمجيات ، الملكية الفكرية للمواد ....) .
- التسعير (ويدخل فيها عنصر المنافسة) .
- جرائم الكمبيوتر (الممارسات الإجرامية أو التطبيقات السيئة) .
- الأمن (الحماية باستخدام كلمة مرور / التعريف ID) .
- الاستخدام العام أو الحر / الخاص (رسوم الاشتراك / المواد المتاحة مجاناً / المساعدات المالية).
- علاقات المستفيدين وعلاقات العاملين أو الموظفين بعضهم البعض /علاقات العاملين بمدير العمل) .
- الحجب Concealing أو التزييف والتحريف Falsifying في المعلومات.



وتشير سرفيناز حافظ أن هذا التقنين رغم أنه يرجع إلى الثمانينيات من القرن الماضي، إلا أنه صدر عن جمعية مهنية من جمعيات المعلومات ، ولذا فقد وضع كل البنود التي تحكم العلاقة بين كافة أطراف التطبيقات الآلية حيث منتجو قواعد البيانات ، المؤلف ، الناشر ، مقدم الخدمة host / online Service ، والمستفيد النهائي أيضاً (حافظ : ٢٠٠٨م) .

وعلى الرغم من أن هناك نقاط محددة تشترك فيها كل الدساتير مثل إتاحة الحرية في الوصول إلى المعلومات ، واحترام حقوق المستفيد في الخصوصية والسرية ، واحترام الملكية الفكرية ، والاحترام والتعاون مع المستفيدين ، وزملاء العمل ، إلا أنه لا يوجد حلولاً لمشاكل معينة أو سلوك محدد يطبق في حالة محددة ، خصوصاً مع تداعيات وتوجهات البيئة الرقمية التي تخلق قضايا شائكة يجب مواجهتها ووضع الحلول لها .

بعض التوصيات :

- ضرورة دعم إطار أخلاقي لمهنة المعلومات ، وغرس معايير وسلوكيات أخلاقية في عصر الرقمنة للارتقاء بمثاليات المهنة وتدعيم رسالتها ، وأنها توجه لصالح المجتمع وليس للصالح الشخصي .
- وضع أخلاقيات تحكم التعامل مع الإنترنت وحلول للإشكالات التي تسببها الشبكة والتي تتنافى مع الدساتير والتشريعات الأخلاقية كالبيانات غير الصحيحة، التجارة غير المشروعة ، الاعتداء على الخصوصية ، المواد المشجعة على الجريمة ، التخريب المتعمد ، التجسس ، السرقة وغيرها .
- ضرورة نشر وعي معلوماتي أخلاقي لدى مواطن الإنترنت ، وحماية حقوق الملكية الفكرية وقوانين الفضاء الرقمي من خلال الحفاظ على الخصوصية وأمن وسرية المعلومات .

- تعزيز البيئة الرقمية من خلال تعديل الدساتير المنبثقة من الجمعيات والاتحادات المهنية بما يتوافق مع تداعيات البيئة والمسئوليات الأخلاقية والحرية الفكرية ، والنفاذ الحر للمعلومات العلمية والتقنية ، واحترام الخصوصية وحماية الملكية الفكرية .
- العمل على تنمية القيم الأخلاقية في مجال المعلومات وضرورة وجود آليات لتنفيذ المعايير الأخلاقية والسلوكية في العصر الرقمي .
- يجب نشر الوعي بالأبعاد الأخلاقية في البيئة الرقمية من خلال ممارسة العمل المهني ووضع ضوابط تقلل من حدة السلوك غير الأخلاقي وغير السوي الذي يسئ إلى مهنة المعلومات .



قائمة المراجع

أولاً : المصادر باللغة العربية :

١. أحمد، فايزة دسوقي."خصوصية البحث على الإنترنت" . cybrarians. ع١٨ (مارس ٢٠٠٩)

٢. آن سايمينيز ، كارلا ستوفل . صراع القيم ومهنة المكتبات : رؤية أمريكية ؛ ترجمة إيمان جمال الدين الفرماوي .- دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات . مج ٧، ع٣(سبتمبر ٢٠٠٢) .- ص ص ١٣٩-١٤٥ .

٣. بدر، أحمد . التكامل المعرفي لعلم المعلومات والمكتبات . القاهرة : دار غريب ، ١٤٢٣هـ/٢٠٠٢ م

٤. بدر، أحمد . المكتبات ومراكز المعلومات النوعية ودورها في مجتمع المعرفة المعاصر .- الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ،٢٠٠٩م

٥. بطوش، كمال ، محمد طاشور . أخلاقيات المهنة المكتبية وإعداد خريجي المكتبات والمعلومات لسوق العمل : قراءة في الخطط ، المواثيق والدساتير. بحث مقدم إلى ندوة أخصائي المكتبات والمعلومات : التأهيل واحتياجات سوق العمل بدول مجلس التعاون ، جامعة أم القرى (٢٧-٢٨ فبراير ٢٠٠٧) .

٦. أبو تايه ، نور ."أخلاقيات المعرفة وعلاقته بهجرة العقول في العالم العربي. cybrarians ، ع ٢٤ (٢٠١٠م) .

٧. تروشينا، إرينا. "حرية الوصول للمعلومات : قضايا أخلاقية للمكتبة في عصر الإنترنت "؛ ترجمة محمد إبراهيم حسن محمد . مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . ع٢٤ (٢٠٠٥م).- ص ص ١٨١-١٩٣ .



٨. حافظ، سرفيناز أحمد محمد. "أخلاقيات أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية : دراسة ميدانية على أخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية" . بحث قدم إلى المؤتمر الخامس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية بعنوان " دور مؤسسات المعلومات في المملكة ي عصر مجتمع المعرفة : تحديات الواقع وتطلعات المستقبل . جده في الفترة من ٢٨-٢٩ شوال ١٤٢٩ه/ الموافق ٢٨-٢٩ أكتوبر ٢٠٠٨م.

٩. حسنين، رجب عبد الحميد . "المكتبات الرقمية : التخطيط والمتطلبات" cybrarians. ، ع١٥ (مارس ٢٠٠٨)

١٠. الخزندار، محمود محمد . هذه أخلاقنا . الرياض : دار طيبة ،١٤١٦هـ

١١. داوود، حسن طاهر . جرائم نظم المعلومات . الرياض : أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، ٢٠٠٠م

١٢. دراز، محمد عبد الله . دستور الأخلاق في القرآن : دراسة مقارنة للأخلاق النظرية في القرآن ملحق بها تصنيف للآيات المختارة التي تكون الدستور الكامل للأخلاق العملية . الكويت : دار البحوث العلمية، ١٩٧٣م

١٣. الرفاعي، عبد المجيد . "أخلاقيات مجتمع المعلومات : المشكلة والحل" . العربية ٣٠٠٠، ع٢ (٢٠٠١م)

١٤. زين الدين، صلاح ." الملكية الفكرية نشأتها ونطاقها". بحث قدم للمؤتمر العلمي حول موقف الإسلام من الملكية الفكرية ، جامعة جرش ، الأردن ، خلال الفترة من ٦-٨ نوفمبر (٢٠٠١م)

١٥. سالم، محمد سالم . "توظيف شبكة الإنترنت في تنمية مهارات اختصاصي المعلومات". بحث قدم إلى أعمال المؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات



والمعلومات (أعلم) ، الدار البيضاء ٩-١١ ديسمبر ٢٠٠٩ م .

١٦. الشائع، عبدالله ، حمد العمران. "ميثاق أخلاقيات اختصاصي المكتبات والمعلومات" .مجلة المعلوماتية .- ع١٥ (سبتمبر ٢٠٠٦).

١٧. صلاح، هدى. "الجريمة في مجال نظم المعلومات : مقارنة استطلاعية ". بحث قدم إلى ندوة الجرائم الاقتصادية المستحدثة والمنشورة بالمركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية ، قسم بحوث الجريمة ، ج١، القاهرة (١٩٩٤م)

١٨. عبدالقادر، أمل حسين . " أخصائي المعلومات وإدارة المعرفة" . بحث قدم إلى أعمال المؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ، الدار البيضاء ٩-١١ ديسمبر ٢٠٠٩ م .

١٩. عبدالهادي، محمد فتحي." أخلاقيات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات". العربية ٣٠٠٠ ، ع١ (٢٠٠٠م).

٢٠. عبدالهادي، محمد فتحي ."إعداد اختصاصي المكتبات والمعلومات في بيئة إلكترونية : رؤية مستقبلية ". الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . ع١٨ (يوليو ٢٠٠٢) .

٢١. العريان، محمد على. الجرائم المعلوماتية . الإسكندرية : دار الجامعة الجديدة،٢٠٠٤م

٢٢. عطيه، هاني محي الدين . "تجربة في أخلاق المعلومات : دراسة استطلاعية لرؤية طلاب علم المعلومات" . المكتبات والمعلومات العربية . س٢٧، ع٣(يوليو ٢٠٠٧) .- ص ص ٥-٣٠ .



٢٣. علوي، هند . "الحاجة إلى أخلاقيات مهنة الأرشيف" . Cybrarians. ع١٣ (يوليو ٢٠٠٧)

٢٤. العلي، عبد الستار ، عامر قنديلجي ، غسان العمري. المدخل إلى إدارة المعرفة. عمان : دار المسيرة،٢٠٠٦م

٢٥. العلي، على سعد . "أخصائي المكتبات والمعلومات ومبادئ أخلاقيات المهنة". منتديات اليسير ، متاح في .. http://www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=5802.تاريخ الاتاحة ٢٠١٣م

٢٦. علي، لمياء محمد عثمان. "تأهيل أخصائي المعلومات للتفاعل مع الجيل الجديد من نظم المعلومات". بحث قدم إلى أعمال المؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ، الدار البيضاء ٩-١١ ديسمبر ٢٠٠٩ م .

٢٧. غانم، هناء. "ميثاق شرف عربي لأخلاقيات مجتمع المعلومات" . مجلة النادي العربي للمعلومات ، ع٢٩ (مارس ٢٠٠٣م)

٢٨. فؤاد، بن ضيف الله. " أمن المعلومات أحد السبل لحماية الملكية الفكرية" . cybrarians. ع٢٤ (ديسمبر ٢٠١٠م)

٢٩. القبلان، نجاح قبلان . "أخلاقيات المكتبات والمعلومات ومكانتها من وجهة نظر العاملين في مكتبة الملك فهد الوطنية" . دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات . مج ٧، ع١ (يناير ٢٠٠٢م)

٣٠. كلو، صباح محمد عبد الكريم. "أخلاقيات مجتمع المعلومات في عصر الإنترنت" . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . مج ١٣، ع١ (المحرم – جمادى الآخرة ١٤٢٨هـ/ يناير – يوليو ٢٠٠٧م).- ص ص ٢٨٥-٣٠٥ .



٣١. اللبان، شريف درويش . "تكنولوجيا المعلومات والعلاقات الاجتماعية : دراسة في أخلاقيات العصر الإلكتروني" . مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . مج ٧، ع١٣ (يناير ٢٠٠٠م) .-ص ص ١٨١-١٩٨ .

٣٢. متولي، ناريمان إسماعيل . "حماية حقوق التأليف في العصر الرقمي : دراسة في الحوار الدائر بين المؤيدين والمعارضين". بحث قدم إلى أعمال المؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ، الدار البيضاء ٩-١١ ديسمبر ٢٠٠٩ م .

٣٣. الهلالي، محمد مجاهد ، محمد ناصر الصقري ." أخلاقيات التعامل مع شبكة المعلومات العالمية الإنترنت " . مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . مج٦، ع١١ (يناير ١٩٩٩م)

٣٤. الهوش، أبو بكر . "الحاجة إلى دستور أخلاقي لمهنة المعلومات" . مجلة المكتبات والمعلومات العربية . س٢٢، ع١ (يناير ٢٠٠٢) .-ص ص ٧٣-٩٢ .

٣٥. الوزان، خالد على أحمد . "أخلاقيات المهنة : القيم والمبادئ" . مجلة آفاق ، ع٨(ذو القعده ١٤٢٥ه)



ثانياً : المصادر باللغة الأنجليزية :

1. Abid, Abedelaziz.(2006). "UNESCO : Information Literacy for lifelong learning". UNESCO, information Society Division.- available at : http://portal.unesco.org.
2. Anderson , Cokie G.(2006). Ethical Decision Making . Wood head Publishing Ltd.
3. Bolton, C. K. May. (1992). The Ethics of Librarianship. A Proposal for a Revised Code revised Code . Charles Knowles Bolton.PP.138-146 .
4. Borgman , C.L.(2003). Designing Digital Libraries for usability .In: Bishop, A.P., Van House , N.A., Butterfield ,B. p.(eds.) Digital library use: Social Practice and Evaluation .- London : Cambridge MIT Press , PP 85-100 .
5. -Bynum,T.(2006)."Flourishing Ethics". Ethics and Information Technology , vol.8,No.4,pp.157- 173 .
6. Capurro, R .(2007). "Information Ethics for and from Africa" .paper presented at the African Information Ethics Conference Pretoria (south Africa) 5th-7th(Feb.2007) .-Journal of the American Society and Technology ,vol.59, No.7,PP.1-9, available at :

http://www.sagepublications.com,13/1/2011 .

7. Carbo, T. & Smith , M. Eds.(2008). "Ethics education for



information Professionals" . Journal of Library Administration , vol.47, No.3-4 , pp.5-25 .

8. Ala."Code Ethics of the American Library Association" available at : http://www.ala.org/10/2/2011 .
9. Terrell Bynum ."Computer and Information Ethics Stanford Encyclopedia" . substantive revision Thu Oct 23, 2008
10. Du Mont, Rosemary Ruhig .(1991) Ethics in Librarianship : A Management Model .- Library Trends ,vol.40,No.2,pp.201-215 .
11. Fallis, D.(2007). "Information Ethics for twenty-first Century". Library Hi Tech,vol.25,Iss1,pp.23-36 .
12. Floridi,L. "Information Ethics :information Technology and its Nature and Scope" .In J. Van den Hoven & J. WecKert (Eds.), Moral Philosophy, Cambridge : Cambridge University Press,(2008) pp.40-65.
13. Franc ,R."Droit et deontologie" .- available at: http://www.cru.fr/listes/droit.informatique.
14. Froehlich, T."Survey and analysis of major ethical and legal issues facing library and information services". Muchen: Suar,(IFLA Publication ,78),(1997) .
15. Gorniak, K. "from Computer Ethics to the Ethics of Global ICT Society ".inT.Bynum,G. Collste, and S. Rogerson (eds.) Proceedings of EthiComp 2005(CD-ROM) Center for Computing and Social Responsibility Linkopings University .



16. Gruber ,A. "Wired Professional Development: New librarians Connect Through The Web". College and Under graduate libraries,vol.14, No.4,(2008) pp.95-102 .
17. Hauptman R. "Professionalism or Culpability ?An Experiment in Ethics". Wilson Library Bulletin , vol.5, No.8,(1976) PP.626-627.
18. Hauptman, R. "Ethical Challenges in Librarianship", Phoenix , AZ: Oryx Press,(1988) .
19. Heyrot ,J. "Decontolgie Dictionnaire encyclopedique de L information et de la documentation" .Paris : Fernand Nathan,(1997).- available at:
http://paperssrn.com/So13/papers.cfm?abstract id =439960.
20. Kho, N. "Keeping up with Copyright In the Digital Age".- available at:http://www.econtentmag.com/articles/Editorial/feature/keeping-up with copyright In the Digital Age.37180.htm.
21. Mack, T. & prescod ,J. "Where Have All The Government Documents Librarians Gone ? Moving Beyond Collections to Information Literacy". Reference Services Review , vol.37, No.1,(2009) pp.99-111 .
22. Maness, J.M. "Library 2.0 Theory : Web2.0 and Its Implication for libraries". Webology , vol.3,No.2(2006)
23. Mason, Richard O.(1986). "Four Ethical issues of the Information Age". Misq, vol.10, No.1(March 1986) .



24. Mc Namara , C (2003). "Field Guide Leadership and Supervision for nonprofit staff". An Guide for excusive director and other nonprofit leaders . Toronto : Authenticity Consulate .

25. Moor, J.(2001). "The Future of Computer Ethics : you Ain,t Seen Nothin , yet". Ethics and information Technology , vol.3 , No.2, PP.89-91 .

26. ODLIS. "online Dictionary for library and Information Science" . available at : http://lu.com/odlis/ index.cfm.

27. Penney , S. (2009)."Crime Copyright and the Digital Age" , available at: http://paperssrn.com/so13/papers.cfm?abstractid=439960

28. Plummer , M. W. (1903)."The Pros and Cons of Training for Librarianship" .Pub. lib , vol.8, No.5 .

29. Quinn, M. J.(2004). Ethics for the information Age. Wesily Addison.

30. Shachaf, P.(2005). "A global Perspective on library Association Codes of Ethics". Library & Information Science Research, vol.4, No.27, PP.513-533.

31. Struges , Paul.(2009)."Information Ethics in the twenty first century ". Australian Academic & Research Libraries,vol.40,No.4 ,pp.241-251.

32. Computerehtics ."Ten Commandments of Computer Ethics" . available at: http://www.Computerehtics institute.org/21/2/2011.

33. Werts, C. Eybele. (2004)."An Information Specialist ? How boring



is that ?How I stopped worrying and started loving my Job" . Information

34. http://www.acm.org/consitution/code/html
35. http://www.itep.ae/arabic/educationalcenter/comment/netiquette.asp.
36. http://www.asis.org/aboutasis/professional -guidelines.html.



الفصل الخامس

دستور مهنة المعلومات والمكتبات

أ. محمد أحمد عودة الأغا

جامعة القدس المفتوحة - فلسطين - قطاع غزة



دستور مهنة المعلومات والمكتبات

تقديم

إن دراسة الأخلاقيات المهنية للعاملين في مراكز المعلومات والمكتبات أصبحت ضرورة ملحة ، فالأخلاق لا تلعب مجرد دور صغير في مجال المعلومات والمكتبات والاعتبارات الأخلاقية أصبح لها دوراً بارزاً في عالم خدمات المعلومات.

ومع الاهتمام بإتاحة المعلومات والوصول الحر إليها ودعم الأدوار الاجتماعية والسياسية والتعليمية والثقافية لها من جانب أخصائيي المعلومات فإنهم في نفس الوقت يصطدمون بالتعقيدات القانونية، وعلي الرغم من أن التطور السريع والمتزايد لتكنولوجيا المعلومات والوصول الإلكتروني والتخزين قد منح سهولة لم تكن متاحة من قبل إلا أنه أظهر مشاكل جديدة ومتناقضة في الإنتاج والتجميع والاستخدام الإلكتروني للمعلومات كما جعل انتهاك حقوق التأليف والنشر سهلاً ويصعب اكتشافه.

ومن هنا دعت الحاجة إلي تنمية الإدراك للأبعاد القانونية والأخلاقية لأنشطة العاملين في مجال المعلومات والمكتبات . فالأخلاق أصبحت جزء من خدمة مراكز المعلومات والمكتبات وتدخل في جميع الأنشطة التي يقوم بها أخصائيي المعلومات (خليل: ٢٠٠٤م، ٦)

إن الأخلاق لا تعلب مجرد دور صغير في مجال المعلومات، والاعتبارات الأخلاقية لها دور بارز في عالم خدمات المعلومات ولذلك فقد ازدادت التزامات القائمين بأنشطة وخدمات المعلومات سواء من حيث عدد الخدمات أو من حيث تعقيدها ، وهذه المسائل



الأخلاقية التي قد تصادف العاملين في مراكز المعلومات والمكتبات قد تؤثر علي أدائهم لعملهم وممارسته في إطار أخلاقي (خليل: ٢٠٠٥م، ٢)

وتعتبر أخلاقيات أي مهنة ركيزة أساسية فى السلوك والأداء المهني الأمين والناجح ، وإذا كان ذلك واضحاً فى الممارسات المهنية الطبية والهندسية والقانونية، فالاهتمام بالجوانب الأخلاقية هذه فى مهنة المعلومات والمكتبات حديثة عهد ، وخصوصاً في الإنتاج الفكري المنشور (بدر: ١٩٩٨م، ١٣)

التعريف بأخلاقيات مهنة المعلومات والمكتبات

إن مهنة المعلومات والمكتبات هي مهنة المهن وقلب المعرفة البشرية ، وعقل التنظيم الحضاري ، ومفتاح الوصول إلي كل شيء ، هي كل ما يتصل بالمعلومات من عمليات وأنشطة مثل الإنتاج والبث والجمع والمعالجة والإفادة ، ومن مرافق ومؤسسات مثل المكتبات ومراكز المعلومات وشبكات المعلومات وقاعد البيانات ، ومن تقنيات مثل الحواسيب والأقراص المكتنزة ، ووسائل الاتصال عن بعد والإنترنت، ومن علوم مثل علم المكتبات وعلم المعلومات والببليوغرافيا وعلم الكتاب، وأيضاً جمهور المستفيدين منها علي اختلاف فئاتهم ومستوياتهم (الهوش: ٢٠٠٣م، ٢٤٣)

وإذا كانت دراسة الأخلاقيات في مهن المعلومات والمكتبات ، تعتبر دراسة فرعية لدراسة الأخلاقيات . فالبعض يستخدم المصطلح بطريقة عامة لتعنى الحق أو العدل أو السلوك السليم وهناك أيضاً من يستخدمون المصلح للدلالة على :

- طريقة الحياة التي يرتضيها مجتمع معين.
- مجموعة من القواعد السلوكية التي تضبط نسيج المجتمع نحو الخير والصواب في مواجهة الشر والخطأ.



إن السلوك الأخلاقي يجب أن يكون قانونياً وشرعياً في ذات الوقت ، أي أن ذلك يعنى بالطبع أن أولئك الذين سيلتزمون بنصوص القانون سيكونون بالضرورة ملتزمين بالقواعد السلوكية الأخلاقية.

ولقد عرف كلايد كنج مصلح الأخلاقيات بأنه "نظام من المبادئ الأخلاقية التي تحدد السلوك الصواب والسلوك الخطأ ، وذلك بالنسبة لمجتمع أو أمة أو جماعة معينة، ويخدم هذا النظام غرضين بالنسبة لأعضاء المهنة الواحدة، فهو من ناحية يوفر حماية أفضل لأعضاء المهنة كما يوفر خدمة أفضل للجمهور" (بدر: ٢٠٠٢م، ٢١٥)

إن مصطلح الأخلاق يتعلق بقضايا الصواب والخطأ، العدل والظلم ، الصحيح وغير الصحيح، وهو على أية حال يتناول المبادئ التي ينبغي أن توجه السلوك البشري، أو إنه نظام من المبادئ التي تحدد السلوك الصائب والسلوك الخاطئ وذلك بالنسبة لمجتمع ما أو جماعة معينة ، ويذكر محمد مجاهد الهلالي (أن "الأخلاق" هي الأساس أو الركيزة الأولى التي يقام عليها بنيان مهنة العاملين في مؤسسات المعلومات، وأن القواعد والقوانين الخاصة بالأخلاق المهنية أو السلوك المهني تسهم إسهاماً كبيراً في توليد الكرامة المهنية وممارسة الواجبات وفقاً لمبادئ وقواعد مقننة ومتفق عليها من قبل العاملين بالمهنة.وهي تخدم غرضين بالنسبة لأعضاء المهنة فهي من ناحية توفر حمايةً أفضل للأعضاء، كما أنها من ناحية أخرى توفر خدمة أفضل للجمهور المستفيد من خدمات المعلومات (عبد الهادي: ٢٠٠٠م، ٣٧)



ولقد عرفت القبلان أخلاقيات مهنة المعلومات والمكتبات بأنه "الضوابط الأخلاقية من القيم، و التشريعات التي تحكم النشاط المعلوماتي في مؤسسات، وتعكس التزام أفرادها وتميزهم بطابع خاص" (القبلان:٢٠٠٢م، ٢٢)

إن مهنة أخصائي المعلومات والمكتبات تختلف عن غيرها من المهن من عدة وجوه منها :

- أنها مهنة حديثة ولا تزال في بداية الطريق.
- أنها تتعامل مع جميع المهن الفنية للباحثين عن طريق الاقتناء والتنظيم والإدارة.
- أنها لا تزال في نعومة أظافرها عليها أن تستفيد من تجاربها لتحديد مواطن الضعف والمشاكل (الهوش: ٢٠٠٣م، ٢٤٠ – ٢٤٥)

إن مهنة المعلومات والمكتبات خدمة عامة أو هي مهنة حرة مستقلة وعريقة في القدم ، وإن تقاليدها وأخلاقياتها التي هي العماد الأساسي لتنظيمها كانت دائماً وعبر التاريخ تسند إلى المبادئ السامية التي لا يمكن المساس بها دون أن تعترض سمعة مهنة المكتبات برمتها إلي الاهتزاز (همشري، ٣٦٧)

المسؤولية القانونية للمهنة والمسؤولية الأخلاقية

تختلف المسؤولية القانونية عن المسؤولية الأخلاقية ، فالمسؤولية الأخلاقية أو الأدبية هي مسئولة ذاتية أمام الله والضمير والأجر فيها إلي لله تعالى ، أما المسؤولية القانونية فهي مسؤولية شخص أمام شخص آخر أو أمام القانون ، لذا فإن نطاق المسؤولية الأخلاقية أوسع من المسؤولية القانونية لأن دائرة الأخلاق أوسع من دائرة القانون فهي تشمل علاقة الإنسان بخالقه وبنفسه وبغيره من الناس أما دائرة القانون مقصورة على سلوك الإنسان نحو غيره . لذا فإن المسؤولية الأخلاقية ثابتة لا تتغير ،

أما المسؤولية القانونية فتتغير حسب القانون المعمول به في مجتمع ما (الهوش: ٢٠٠٣م، ٢٤٧)

ولا يمكن بأي حال من الأحوال أن تكون الأخلاق بديلاً عن القانون لأن حياة الإنسان ارتبطت بالأوامر والنواهي والحق والباطل إذا لم تكن هناك قوانين تضبط حياتهم لخرجوا عن أصول الحق والخير ، فإن الأخلاق تبقى على نطاق الذاتي للأفراد ومزاجية مشاعرهم ومن هنا يلاحظ أن الأخلاق ومسؤوليتها أمر ضروري كضرورة القانون ومسؤوليته ولذلك فهما متكاملان (محيريق: ٢٠٠٥م، ٢٢١)

ومن المهم أن نفرق بين السلوك الأخلاقي والسلوك القانوني، فالأخلاق هي السلوك المتوقع من الأفراد ، أما القوانين فتتعامل مع الأفعال المطلوبة ، فعمل ما قد يكون قانونياً ولكنه غير أخلاقي ، أو أخلاقي ولكنه غير قانوني.

إن آداب وأخلاقيات المهنة أمر ينبغي أن يتقدم على ما عداه ، باعتبار أن مجموعة المهن في المجتمع هي الأداة المنفذة لأهداف وتطلعات الجماهير ، وإن فقد العاملون في التخصصات والقطاعات آداب وأخلاقيات الأداء فإن النتيجة لابد وأن تكون الفشل والتخلف (الهوش: ٢٠٠٣م، ٢٤٠ – ٢٤٥)

ما هو الدستور

يعرف دستور الأخلاقيات أنه بيان بالمثاليات والقواعد التي تبين السلوك الذي ينبغي إتباعه من جانب أعضاء جماعة مهنية معينة ، ويعد توافر دستور للأخلاقيات الخاصية الأساسية الأولى لوجود مهنة من المهن والغرض منه هو تقديم القواعد المرشدة للمكتبيين وأخصائيي المعلومات بالنسبة لمسؤولياتهم وأولويات عملهم وبعث الروح لديهم للارتقاء بمثاليات المهنة وتدعيم رسالتها (عبد الهادي: ٢٠٠٠م، ٤٣)



إن الدستور هو عهد بين طرفين أو أكثر يلتزم به الإنسان فكراً وسلوكاً أمام الله ونحو نفسه والآخرين ، وتترتب عليه واجبات وحقوق للأطراف المعنية. وبذلك فإن الميثاق أو الدستور المهني للمكتبات والمعلومات هو وثيقة عهد يلتزم بها أخصائيو المعلومات، يتضمن قواعد ومبادئ مهنية وأخلاقية ، للواجبات التي تصف أنفسهم ومهنتهم وجمهورهم وزملائهم ومجتمعهم . بإزاء ذلك يعترف المجتمع بحقوقهم و يمكنهم مهنيا واجتماعياً واقتصادياً لأداء رسالتهم (nengos:2012)

إن للدستور وظيفة على مستويين الأول هو الكفاية والإتقان و تحقيق الجودة في العمل ، والثاني هو العلاقات بين المهنيين . فالدستور الأخلاقي هو لسان حال المهني الناطق بالواجبات الأخلاقية التي يؤمن بها ، ويكون من خلال وثيقة تحدد المعايير الأخلاقية و السلوكية المهنية المطلوب أن يتبعها أفراد جمعية مهنية أو مؤسسة ، لتوجيه أعضائها لتحمل مسئولياتهم المهنية

أهمية الدستور المهني للمعلومات والمكتبات

تعتبر مهنة المكتبات و المعلومات من أكثر المهن التي تحمل في طياتها البعد الأخلاقي المتأصل في السلوك الإنساني ، و تشكل أساس للعمل المهني ، تقوم ضمن علاقة ما بين الأخصائيين أنفسهم و بينهم و بين المستفيدين ، وبينهم و بين زملائهم و المجتمع ، تحكمها قاعدة أخلاقية مهنية على أساس النظام الداخلي لأخصائي المكتبات و المعلومات.

كما إن وجود دستور وقواعد ومبادئ تحكم وتضبط العمل و السلوك المهني و الشروط الواجب توافرها في كل من الراغبين في الانضمام إلى شرف ممارستها ، فإن مهنة المكتبات و المعلومات تستحق ميثاقا و دستورا أخلاقيا مميزا ، نظرا لأنها تتضمن

قيم الحق و الكرامة وتخدم أي إنسان أيا كان لونه أو جنسه أو دينه أو عرقه ، وتعمل على الرقى بهذه القيم ، في حين أن هذا الدستور الأخلاقي والمهني يكتسب قوته و احترامه من قوة الالتزام الأدبي و الإجماع الصادق على أهمية تنظيم هذه المهنة من جانب العاملين بها .

إن الدستور الأخلاقي لمهنة المكتبات و المعلومات يشكل أساس العمل المهني و رفع كفاءة وقدرة الأخصائي على العمل ونحو زملائه في المهنة وأخيرا نحو مجتمعه الذي يعيش فيه(مركز مصادر أمان:٢٠١٢م) . إن دستور أخلاقيات مهنة المعلومات والمكتبات يمكن أن يحقق لها الكثير فهو سيكون بشكل ما البوصلة لأخصائيي المعلومات والمكتبات و سيساهم فى زيادة الاعتراف و الكرامة للمهنة. كما أن الدستور يعد عاملا مهما وأساسا لبناء الثقة في علاقات الأخصائي ولضمان كرامة واحترام المهنة من طرف الآخرين.

كما أن الدستور يمنح قواعد سلوكية ، تكون مرجعا للمهنيين فى حالات الشك و الحيرة ، ذلك أنهم يتعاملون مع جماهير متنوعة ، ووسائط معلومات متنوعة ، وكذا بأساليب عمل متنوعة و متعددة مما يعرضهم لبعض المواقف الشائكة و المستجدة (بطوش: ٢٠٠٧م، ٣)

الحاجة إلى قواعد أخلاقية للسلوك المهني لأخصائي المعلومات و المكتبات

إن مهنة المكتبات والمعلومات كغيرها من المهن الأساسية في المجتمع، وحتى الآن لا يوجد دستور خاص ينظم العمل ويحفظ العاملين بها، فهناك ضرورة لوضع هذا الدستور بحيث يكون المرجعية الأساسية للمزاولة المهنية، فلابد لمهنتنا من وثيقة



أو دستور يجسد الالتزامات الأخلاقية التي يجب أن يلتزم بها العاملون في المجال والممارسون للمهنة ويعبر عنها أمام العالم جميعا.

إن المكتبات والمعلومات مهنة مؤسسية لا يعمل أفرادها على نحو حر أو بمعزل عن قواعد وأسس تحكم سلوكياتهم، حيث لابد وأن يقوموا بعملهم على أساس مجموعة مبادئ ملزمة ونابعة من دستور أخلاقي تحدده ممارسات المهنة ومتطلباتها وأدوار العاملين فيها ، وتتطلب التزاما واسع المدى وممتداُ في كل مواقف الحياة يحميه التزام آخر بقيم وأخلاقيات الحياة الشخصية لأخصائي المكتبات وقيمه المجتمعية وخبراته الخاصة.

فهناك ضرورة إلى وضع دستور أخلاقي لمهنة المكتبات والمعلومات يلخص المبادئ التي يمكن أن يتمثلها أخصائي المكتبات والمعلومات في ممارساته اليومية، والمصادر التي يستقى منها هذه المبادئ.

كما ويجب على جمعيات واتحادات المكتبات العربية أن تصدر دستوراً موحداً لأخلاقيات مهنة المعلومات والمكتبات يمكن الاقتداء به من جانب العاملين بهذه المهنة، على أن يراعي الاهتمامات والعناصر التالية:

- أن تكون القواعد في صورة مختصرة وواضحة وقابلة للتطبيق عملياً.
- أن توضح القواعد الالتزامات المهنية نحو زملاء المهنة والمهنة نفسها، والمستفيدين من الخدمات، والمؤسسات التابعة لها كمرافق المعلومات، والمجتمع.
- أن يمارس المكتبيين أفضل ما لديهم من أحكام مهنية بالنيابة عن المستفيدين من المكتبات.
- أن يبذل المكتبيين كل ما في وسعهم من أجل تحسين المكتبات والنظم المكتبية.



- أن يعمل المكتبيين على خلق الظروف التي تساعد على ازدهار أو انتعاش التعلم والبحث: أي حرية الاستفسار وحرية التفكير والتعبير.
- أن يحس المكتبيين بشؤون المجتمع الأكبر الذي ينتمون إليه.(الريس ، ٤٧)

مبررات الدستور المهني للمعلومات والمكتبات

يمكن تحديد مبررات وضع الدستور الأخلاقي لمهنة المكتبات و المعلومات بما يلى :

- أن توافر دستور لأخلاقيات مهنة المكتبات و المعلومات يدعم المهنة ويحسن صورتها حيث يعد الدستور الخاصية الأولى لوجود أى مهنة من المهن.
- نشر الوعي بالأبعاد الأخلاقية في ممارسة العمل المهني مما يحد من تكرار التجاوزات التى قد يقع فيها العاملون فى مجال المكتبات و المعلومات .
- يوفر الدستور القواعد الثابتة التي تساعد المهني على تحديد موقفه وفقاً لتقاليد المهنة و أعرافها ، كما يعد الدستور الأخلاقي مرآة صادقة لما ارتضاه أهل المهنة من أخلاقيات و سلوكيات تساعدهم فيما يجابههم من تحديات (خليل: ٢٠٠٩م، ٩)

شروط الدستور المهني للمعلومات والمكتبات

يهدف الدستور الأخلاقي لمهنة المكتبات و المعلومات تحقيق الشروط التالية :

- توفير الحماية اللازمة لأعضاء المهنة عند ممارسة عملهم بأن يكون مرجعية حاكمة للعاملين بمهنة المكتبات والمعلومات ، ولمن يتعامل معهم من التخصصات الأخرى.
- توفير خدمة أفضل للجمهور المستفيد من خدمات المعلومات .



- توفير قواعد وضوابط و إجراءات أخلاقية ترشد أعضاء المهنة و توعيهم و تقدم لهم الحلول الملائمة خلقيا و عمليا للمشاكل التي قد تعترضهم أثناء تأدية العمل وتقديم الخدمات المتنوعة .
- من حق أخصائي المكتبات و المعلومات أن يوفر له المجتمع وسائل التدريب والتأهيل العلمي ، ووضع النظم التي تكفل ضمان جودة مؤسسات المعلومات وأدائها وفقا للمعايير العالمية المتعارف عليها .
- من حق أخصائي المكتبات والمعلومات أن تتاح له فرص التدريب والتعليم المستمر، وذلك من خلال المؤتمرات والندوات واللقاءات العلمية وورش العمل ودورات صقل المهارات . فهي مسئولية مشتركة بين الأخصائي و بين مؤسسة المعلومات التي يعمل بها
- من حق أخصائي المكتبات و المعلومات أن يعامل بما يستحقه من احترام و تقدير، وتصان كرامته، و أن توفر له جميع الحقوق المدنية التي يتمتع بها غيره من الأشخاص الطبيعيين (خليل: ٢٠٠٩م،١٢)

المحاور التي يجب مراعاتها عند وضع الدستور الأخلاقي لمهنة المعلومات والمكتبات

لقد حددت الباحثة (خليل، ٢٠٠٩م) ، سبعة محاور رئيسية و يشتمل كل محور منها على عدد من المواد والتي تمثل مبادئ وسلوكيات يجب أن يلتزم بها العاملون بجميع أنواع المكتبات و مؤسسات المعلومات وهى كما يلي:



المحور الأول: الالتزام الأخلاقي تجاه النفس:

مادة (١): يجب على أخصائي المكتبات والمعلومات مواكبة التطورات في المجال ، وصقل مهاراته و كفاءاته و ذلك من خلال وسائل متعددة مثل: الاطلاع على كل ما هو جديد في الإنتاج الفكري للمجال وكذلك حضور المؤتمرات واللقاءات المهنية .

مادة (٢): ضرورة أن يتحلى أخصائي المكتبات والمعلومات بعدد من الصفات الشخصية اللازمة لأداء عمله ومنها الصبر والتعاون واللطف والبشاشة والسماحة وقوة التحمل والصدق واللباقة والدبلوماسية وحسن المظهر.

المحور الثاني: الالتزام الأخلاقي تجاه المهنة:

مادة (٣): يجب على أخصائي المكتبات والمعلومات المحافظة على الانتماء والولاء والإخلاص لمهنة المكتبات والمعلومات بصفة عامة ولمؤسسة المعلومات التي يعمل بها بصفة خاصة .

مادة(٤): يجب أن يكون مدافعاً عن مهنة المكتبات والمعلومات، وأن يعمل على تطويرها، والارتقاء بمستواها.

مادة (٥) :يجب آلا يستغل أخصائي المكتبات والمعلومات العلاقات الناتجة عن ممارساته المهنية والفرص المتاحة له من هذه العلاقات لتحقيق مكاسب شخصية أو مالية .

المحور الثالث: الالتزام الأخلاقي تجاه القوانين و القواعد الخاصة بالمهنة:

مادة (٦) :يجب على أخصائي المكتبات والمعلومات الالتزام بتطبيق قواعد مؤسسة



المعلومات التي يعمل بها ولوائحها ، حتى يضمن سير العمل في إطار أخلاقي متوازن لا يخضع لأهواء شخصية ومجاملات .

مادة (٧) : على أخصائي المكتبات والمعلومات أن يحترم ويحمى حقوق المؤلفين وحقوق الملكية الفكرية والإرشادات الخاصة بالاستخدام العادل سواء لمصادر المعلومات التقليدية أو لمصادر المعلومات الإلكترونية .(مثل عدم السماح بتصوير أكثر من الحد المسموح به لمواد المعلومات المختلفة وعدم السماح بنسخ ملفات الحاسب الآلي وأقراص الليزر والمصغرات الفيلمية وغيرها.

مادة (٨) : على أخصائي المكتبات والمعلومات أن يقترح على الجهات الإدارية الأعلى في مؤسسة المعلومات ما يراه مناسبا لسد الثغرات فيما يطبق من قوانين .

المحور الرابع: الالتزام الأخلاقي تجاه مؤسسة المعلومات:

مادة (٩) : ينبغي على أخصائي المكتبات والمعلومات احترام وقت العمل وعدم استخدامه في تأدية أعمال خاصة، وعدم استخدام مصادر المكتبة استخداماً شخصياً، ويحرم جمهور المكتبة منها، مما يؤثر بالسلب على خدمات المعلومات التي تقدم للمستفيدين .

مادة (١٠) : على أخصائي المكتبات والمعلومات المشاركة الإيجابية والبعد عن السلبية، وذلك من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل وإبداء الآراء و المقترحات التي تساهم في تطوير العمل و تحسين الأداء.

المحور الخامس: الالتزام الأخلاقي تجاه المستفيدين:

مادة (١١) : ينبغي على أخصائي المكتبات والمعلومات آلا يتسامح أو يسهل أو يتعاون في ممارساته لأي نوع من التمييز ، وأن يمنح كل مستفيد أعلى مستوى من الخدمة في



الوقت ذاته وبطريقة متساوية ، والبعد عن المجاملات والتفرقة بين المستفيدين على أساس الاعتبارات الشخصية .

مادة (١٢) : يجب على أخصائي المكتبات والمعلومات الالتزام ببناء مجموعات قوية ومتوازنة وكاملة سواء بالنسبة لأوعية المعلومات التقليدية والأوعية غير التقليدية والمصادر الإلكترونية ، أى تمثل هذه المجموعات جميع الاهتمامات والاحتياجات ووجهات النظر المتنوعة لجميع المستفيدين ، مع الحرص على مراعاة القيم الأخلاقية والدينية فيما يتم اختياره .

مادة (١٣) : على أخصائي المكتبات والمعلومات أن يحترم ويحمى خصوصية وسرية المستفيدين وعدم انتهاكهما وذلك بإفشاء معلومات شخصية عنهم أو عن ما يقومون باستخدامه من مصادر المعلومات أو العناوين و الموضوعات التي يطلبونها من خلال خدمة الإعارة أو أسئلة الخدمة المرجعية أو البحث على الخط المباشر أو الانترنت... إلخ ، إلا في حالة طلب الجهات الأمنية لمثل هذه المعلومات فالمصلحة العامة هنا تعلو عن المصلحة الخاصة .

مادة (١٤) : يجب على أخصائي المكتبات والمعلومات الالتزام بالموضوعية والحياد وعدم ربط السلوك المهني بآرائه ووجهات نظره وأفكاره الشخصية التي يجب أن يتم تجنيبهاً عند تقديم المعلومات والخدمات .

مادة (١٥): يجب على أخصائي المكتبات والمعلومات الالتزام بحماية المستفيدين وخاصة الأطفال والشباب من المعلومات الضارة وغير اللائقة والمسيئة مثل: المواد الجنسية والإباحية المتاحة عبر شبكة الإنترنت وذلك عن طريق استخدام برامج الترشيح ،لأن هدف المكتبات و مؤسسات المعلومات هو تقديم المعلومات المفيدة الراقية



والإيجابية مع الوضع في الاعتبار أن هناك خط فاصل بين حرية المعلومات وحرية التفكير وبين حجب المعلومات لحماية المستفيدين من المعلومات غير اللائقة.

المحور السادس: الالتزام الأخلاقي تجاه الزملاء:

مادة (١٦) : ضرورة أن يسود الاحترام والإخلاص والمودة والمنافسة الشريفة عند التعامل مع الزملاء ، وتوجيه الزميل المقصر وتقديم النصح له بطريقة لائقة ، حرصاً على مصلحة العمل .

مادة (١٧) : يجب عند حدوث خلافات بين العاملين في مؤسسات المعلومات محاولة فضها وحلها سريعاً بقدر الإمكان وبطريقة ودية، دون تصعيد حتى لا يؤثر ذلك و ينعكس على الخدمات والتعامل مع المستفيدين .

مادة (١٨): يجب على أخصائي المكتبات والمعلومات تقييم أداء موظفين المهنة بأسلوب عادل ومنصف وعلى أساس معايير موضوعية و قانونية معلنة بوضوح (مثل إتباع سياسة الثواب و العقاب – الرقابة على أداء العاملين)

المحور السابع: الالتزام الأخلاقي تجاه المجتمع :

مادة (١٩): يجب على أخصائي المكتبات والمعلومات مراعاة قيم المجتمع وعاداته وتقاليده ، والعمل على إبراز دور المكتبة وأهميتها في المجتمع ، والتعامل مع الأحداث العامة من خلال إقامة الندوات والمناقشات ومعارض الكتب حول هذه الأحداث (خليل: ٢٠٠٩م، ١٤-١٥)

كيفية وضع الدستور الأخلاقي لمهنة المعلومات والمكتبات

وضع د. كريس ماكدونالد بجامعة هاليفاكس بكندا بعض الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند كتابة و صياغة الدستور الأخلاقي المهني وهى كما يلي:



- البحث عن أمثلة جيدة: حيث نبدأ بالنظر إلى الأمثلة ذات الصلة من الدساتير المتاحة في نفس المجال، حيث أنها توفر توجيه فعال ومبادئ عامة يمكن الاستفادة منها، ولكن لا نكتفي بمجرد النقل والنسخ لها جميعاً، وذلك لعدم التناسب بين البيئة والمجتمع والظروف الذي نشأ فيها ، حيث يجب أن يكون الدستور نابعاً من البيئة المحلية لأخصائي المعلومات والمكتبات، حتى يكون قابلاً للتطبيق على أرض الواقع.
- أن يكون الدستور واضح بشأن النطاق الذي يغطيه وينبغي أن يوضح أنه يشمل جميع العاملين ، أم فئة منهم فقط.
- الاستعانة بمصادر خارجية: مثل أعضاء هيئة التدريس والمتخصصين في المجال، للمساعدة في الصياغة، لأنهم لديهم ثروة من المعرفة والخبرة تساعد على تجنب العديد من الأخطاء وكذلك عدم الوضوح.
- الحصول على آراء العاملين الممارسين: حيث يجب أن يشاركوا بآرائهم، بحيث يحصل الدستور على مستوى عال من القبول، فهم جزء من هذا الدستور، كما أن هذه الخطوة تساعد أيضا في التأكد من كتابة دستور للتعامل مع طائفة كاملة من القضايا التي تواجه المهنة.
- أن يكون محدد بشأن التنفيذ: تحدد الإجراءات اللازمة لتنفيذ وتفعيل مواد الدستور والعمل على الخروج به من حيز التخطيط إلى حيز التنفيذ.
- أن يكون واضح التنفيذ: هل هناك عقوبات محددة للتصدي لحالات انتهاك مواد الدستور ، أم أنه مجرد دستور لتقديم التوجيه فقط .
- أن توضع خطة للتعليم: حيث لابد أن يتم تدريب وتعليم وإعلام وإعلان الممارسين



، لأن ليس هناك دستور فعال بدون إعلام وإعلان حتى يؤتى ثماره و يحقق الفائدة المرجوة منه.

- تحديد موعد للمراجعة والتحديث: ليتضمن ويستوعب القضايا الحديثة التي قد تظهر في الأفق (خليل: ٢٠٠٩م، ٢٠)

نماذج لبعض دساتير الأخلاقيات المهنية وحق الحصول على المعلومات

١ - دستور الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات

الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات اختصارا إفلا (IFLA)، هو منظمة غير حكومية مستقلة، ويعتبر أهم منظمة دولية تمثل مصالح المكتبات ومرافق المعلومات والمستفيدين، وهي صوت المكتبيين والموثقين. وتضم أعضاء من ١٥٠ دولة عبر العالم. ومن أهم القوانين التي قام الاتحاد بالعمل على تحقيقها ونشرها ويعتمد عليها:

- الاعتراف بمبدأ حرية الوصول إلى المعلومات والأفكار والأعمال الإبداعية وحرية التعبير المنصوص عليها في المادة ١٩ من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.
- الاعتقاد بأن الأشخاص والمجموعات والمنظمات في حاجة إلى الوصول العادل إلى المعلومات والأفكار والأعمال الإبداعية وذلك من أجل رفاههم الاجتماعي والتربوي والثقافي والديمقراطي والاقتصادي.
- الإيمان بأن تجهيز المكتبات ومرافق المعلومات يساعد على ضمان هذا الوصول.
- تطوير المعايير الرفيعة لاقتناء وتجهيز المكتبات ومرافق المعلومات.
- تشجيع التفاهم العام لقيمة المكتبات ومرافق المعلومات الجيدة (إفلا: ٢٠١٢م)

٢- دستور النادي العربي للمعلومات:



هو مؤسسة عربية علمية غير حكومية تعاونية تؤمن بالعمل العربي المشترك والتعاون والتنسيق بين المؤسسات العربية العاملة في مجال المعلومات والتوثيق والأرشيف ويعمل النادي العربي للمعلومات لتعميق وتوسيع شبكة علاقاته الدولية من منجزات العلوم الحديثة وخبرات الآخرين وللمساهمة في إبراز دور الحضارة العربية وخصائصها المميزة. ومن أبرز القوانين والقواعد التي يرتكز عليها ويسعى إلى نشرها وتحقيقها:

أولاً: في مجال نشر الوعي المعرفي والعلمي والتقني:

- دعم نشر الوعي المعرفي والعلمي والتقني في جميع المجالات وخاصة في مجالات المعلومات والتوثيق وتكنولوجيا المعلومات .
- تشجيع الإنتاج الفكري العربي في مجال المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والأبحاث والدراسات المبنية على المعلومات الموثقة .
- نشر الوعي التوثيقي ونشر استخدام تكنولوجيا المعلومات وحث الدول العربي على إنشاء شبكات قطاعية ووطنية وصولاً لبناء شبكة عربية للمعلومات .
- مواجهة مستجدات التطورات العلمية في مجال المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يناسب الظروف العربية .
- الإسهام في دراسة واقع المعلومات في الوطن العربي وتقديم الاقتراحات اللازمة لبناء سياسات وطنية في مجال المعلومات ودعم التنسيق العربي بين هذه السياسات.

ثانياً: في مجال الحوار مع العالم:

- يسعى النادي العربي للمعلومات لإقامة علاقات إيجابية مفيدة للعرب مع المؤسسات الموازية له في البلدان المتقدمة بهدف الاستفادة من خبراتها في مجالات عمل النادي ، ونقل هذه الخبرات إلى الأفراد والمؤسسات والجهات المنتسبة إلى النادي .



- التأكيد على حوار وتكامل الحضارات من خلال السعي إلى تعريف العالم بالوضع الحقيقي للبلدان العربية ،وبالتاريخ والثقافة العربيتين ، و بالقضايا العربية الكبرى،وبالمقابل العمل على زيادة تعرف البلدان العربية بالأوضاع الحقيقية لبلدان العالم الأخرى ثقافياً واقتصادياً وتقنياً وبالقضايا الهامة التي تشغل الرأي العام في هذه البلدان ،كمدخل للوصول إلى حوار عميق ومتوازن بين الطرفين .
- إبراز دور البلدان العربية في احتضان أقدم الحضارات المعروفة في العالم،وهي الحضارات التي أسست للتطورات الثقافية والفكرية والعلمية والاقتصادية اللاحقة; في جميع أنحاء العالم ، وحملت ونشرت رسالات الأديان السماوية المعروفة في العالم.
- العمل على إزالة الصورة النمطية عن العرب والمسلمين السائدة في البلدان الأجنبية، من خلال إبراز الوجه الحضاري المتسامح للثقافة العربية والإسلامية.
- العمل على إقامة مشروعات مشتركة بين المؤسسات العربية والأجنبية في المجالات الثقافية والفكرية والتقنية والعلمية ، بهدف نقل خبرات متقدمة إلى البلدان العربية ، وإتاحة فرصة أكبر أمام الحوار والتفاعل والتكامل بين المؤسسات العربية والأجنبية .

ثالثاً : في مجال العمل العربي :

- الإسهام في تعزيز حرية انسياب المعلومات في البلدان العربية .
- دعم المؤسسات العربية / من اتحادات ومنظمات وجمعيات مهنية ولجان ;;; ومجالس/ العاملة في مجال المعلومات والتوثيق وتكنولوجيا المعلومات والمكتبات والأرشيف والأبحاث والدراسات ضمن الإمكانيات المتاحة.



- المشاركة في العمل على جمع التراث العربي وحفظه وتمثله ونشره وتعميم الإفادة منه بين الجماهير وإبراز الدور الإيجابي منه مما يساهم في بناء جسور التواصل بين الأجيال وبما يجعله عنصراً من عناصر تكوين الثقافة العربية وتجديدها.
- إبراز الدور الحضاري العربي ومواجهة الإعلام المعادي لأمتنا العربية في شبكات المعلومات الدولية وتفعيل استخدام قواعد البيانات العربية للمعلومات في هذا الاتجاه.
- ترسيخ أسس العمل العربي المشترك وتوطيد عرى التعاون والأخوة العربية من خلال تنفيذ المشروعات العلمية المشتركة في مجال المعلومات .
- الإسهام في تطوير الطاقات البشرية العربية في مجال المعلومات والتوثيق وتكنولوجيا المعلومات والإعلام والأبحاث والدراسات والمكتبات والأرشيف .
- التعاون والتنسيق مع المنظمات والاتحادات الدولية والإقليمية المماثلة) النادي العربي للمعلومات: ٢٠١٢م)

٣ - دستور الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات

صدر هذا الدستور في عام ١٩٩٥م ومكون من ستة فصول وستة عشر مادة ومن أبرز ما جاء في الدستور:

- التعريف بعلوم المكتبات والمعلومات والنهوض بها وبث الوعي المعلوماتي والعمل على رفع مستوى وكفاءة المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات في السودان.
- تطوير الإدارة والخدمات المعلوماتية، ووضع المعايير القياسية واللوائح التي تساعد على ذلك.
- السعي لاستصدار التشريعات المعلوماتية اللازمة.



- تشجيع تأسيس المكتبات بمختلف أنواعها، ومراكز التوثيق والمعلومات والأرشيف وإعدادها بمستويات مناسبة لاستخدامها من قبل المستفيدين.
- تقوية وتوثيق الروابط الاجتماعية والثقافية والمهنية بين الاختصاصيين في المجال وتطوير مستوياتهم العلمية والفنية والمهنية لمواكبة التطورات الجارية.
- العمل على إرساء قواعد ومعايير المهنة العالمية ومتابعة تطبيقها من قبل مؤسسات المعلومات في السودان.
- الإسهام في نشر وترسيخ روح ومفهوم علم المكتبات والمعلومات في المجتمع.
- تشجيع النشر العلمي وتطوير حركة النشر في المجال وفق أسلوب علمي ومنهجي
- العناية بالتراث المخطوط والمطبوع والتعريف به ونشره والنظر إليه بمفهوم قومي.
- بناء قدرات الاختصاصيين في المجال بالتدريب والتعليم المستمر.
- تطوير وتشجيع الدراسات الببليوجرافية وما يتصل بها من بحوث (الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات:٢٠١٢م)

٤ -دستور جمعية المكتبات والمعلومات السعودية

صدر هذا الدستور في عام ١٩٩٥م ومكون من أربعة عشر مادة ومن أبرز ما جاء في الدستور:

- تنمية الفكر العلمي في مجال تخصص المكتبات والمعلومات والعمل على تطويره وتنشيطه.
- تطوير خدمات المكتبات والمعلومات في المملكة العربية السعودية.
- تحقيق التواصل العلمي والمهني لأعضاء الجمعية.
- تقديم المشورة العلمية والمهنية في مجالات التخصص.



- التنسيق يبين المكتبات ومراكز المعلومات في كل ما من شأنه الارتقاء بمستوى خدماتها وتنظيمها.
- التعريف بالمكتبات ومراكز المعلومات في المملكة العربية السعودية .
- اعتماد المعايير والمقاييس الخاصة بمهنة المكتبات والمعلومات في المملكة العربية السعودية (جمعية المكتبات والمعلومات السعودية:٢٠١٢م)

٥ - دستور جمعية المكتبات والمعلومات الفلسطينية

أقرت الجمعية ميثاق أخلاقيات العمل في المكتبات ومراكز المعلومات الفلسطينية ويشتمل علي:

- احترام قوانين وأنظمة جمعية المكتبات ومراكز المعلومات الفلسطينية.
- اعتماد مبدأ الاحترام المتبادل بين زملاء وزميلات العمل في المكتبات ومراكز المعلومات.
- احترام حقوق الإنسان ومراعاة تنوع الثقافات والحضارات واختلاف الرأي ، والدين والعادات والتقاليد في المجتمعات المختلفة.
- دعم وتأييد حق الملكية الفكرية دون تمييز ومراعاة الحقوق القانونية للمؤلفين.
- عدم استخدام المكتبي / المكتبة لموقعه أو لوظيفته للحصول على امتيازات خاصة أو كسب غير مشروع.
- المحافظة على الإرث الحضاري المتوفر في المكتبات الفلسطينية من الضياع أو التلف ومحاولة جمع الإرث الحضاري الفلسطيني المشتت في أصقاع العالم المختلفة .
- عدم التأثر أو الانصياع لجماعات الضغط المختلفة الحزبية أو الإحتلالية بالانقياد عن التحيز عند تقييم المعلومات أو تداولها



- الابتعاد عن أي تصرف مشين أو مخالفة قد تلحق ضررا بجمعية المعلومات والمكتبات الفلسطينية أو أي أذي بالعمل في المكتبات ومراكز المعلومات.
- العمل على مساعدة المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات وتوفير حرية القراءة للجميع وإتاحة مداخل حرة للمعلومات لاستخدام الجميع.
- معاملة جميع المستفيدين والقراء في المكتبات ومراكز المعلومات باحترام وبالتساوي دون تفريق بين لون أو جنس أو دين.
- تقديم أفضل الخدمات ضمن الإمكانيات المتوفرة والمتاحة في المكتبات ومراكز المعلومات.
- احترام خصوصية الرواد والمستفيدين من المعلومات.
- السعي لتحقيق توازن في توفير المعلومات والمواد القرائية لمختلف القراء حسب مستويات واهتمامات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات المختلفة (جمعية المكتبات والمعلومات الفلسطينية : ٢٠١٢م)

٦ - الدستور الأخلاقي لجمعية المكتبات الأمريكية

أقرت الجمعية الأمريكية للمكتبات القواعد التالية في عام ١٩٨١ :

- يجب على أخصائيي المكتبات أن يقدموا أعلى مستوى في الخدمة عن طريق المجموعات المناسبة وأن يقدموا خدمات الإعارة للجميع وأن يستجيبوا للأسئلة التي توجه إليهم بمهارة وبدقة ودون تحيز.
- يجب على الأخصائيين مقاومة مختلف جهود الجماعات أو الأفراد للرقابة على المواد المكتبية.
- يجب أن يعمل الأخصائيون على حماية حق المستفيدين في الخصوصية بالنسبة



للمعلومات المرغوبة أو التي يتسلمونها أو يستشيرونها أو يستعيرونها أو يحصلون عليها.

- يجب على الأخصائيين الالتزام بالمبادئ الخاصة بالمساواة في العلاقات بين الزملاء.
- يجب على الأخصائيين التمييز الواضح بين اتجاهاتهم وفلسفتهم الشخصية وتلك المتعلقة بالهيئة التي يتبعونها.
- يجب على الأخصائيين تجنب المواقف التي يمكن أن تعكس مصالح شخصية أو مزايا مادية على حساب المستفيدين من المكتبة أو على حساب زملائهم أو المؤسسة التي يتبعونها (عبد الهادي: ٢٠٠٠م، ٤٤)

٧ - الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية لعلم المعلومات

صدرت مسودة هذا الدستور عام ١٩٩٠ وهي تتضمن الآتي:

المسؤولية تجاه الأفراد : يجب على أخصائي المعلومات:

- المناضلة من أجل جعل المعلومات متاحة لمن يحتاجون إليها.
- المناضلة من أجل تأكيد الدقة وعدم الاعتداء على الخصوصية أو السرية فيما يتعلق بتقديم المعلومات عن الأفراد.
- العمل على حماية حق كل مستفيد وكل مالك فيما يتعلق بالخصوصية والسرية.
- احترام حقوق الملكية لمقدمي المعلومات.

المسؤولية تجاه المجتمع : يجب على أخصائي المعلومات:

- خدمة حاجات المعلومات للمجتمع مدركاً في الوقت نفسه حقوق الأفراد.
- مقاومة جهود الرقابة على المطبوعات.



- تأدية دور نشط في تعليم المجتمع لإدراك وتقدير أهمية المعلومات وتشجيع الفرص المتساوية في الوصول إلى المعلومات.

المسؤولية تجاه الراعي أو المستفيد أو الموظف : يجب على أخصائي المعلومات:

- المناضلة من أجل خدمة اهتمامات الراعي.
- المحافظة على سرية المعلومات الناتجة.
- تحاشي صدام المصالح بين الراعين.
- رفض الطلبات المشكوك فيها أخلاقيا.

المسؤولية تجاه المهنة : يجب على أخصائي المعلومات:

- إنجاز الخدمات المهنية بطريقة تعزز من وضع المهنة وتجلب التقدير والاحترام لأفرادها.
- تحاشى المواقف التي يمكن أن تعكس مصالح شخصيةً.
- الالتزام بالمبادئ الخاصة بالمساواة في العلاقات بين الزملاء.
- تشجيع الإحاطة بالمبادئ الأخلاقية للأنشطة المهنية ، وتشجيع المناقشة العامة للمسائل الأخلاقية (عبد الهادي: ٢٠٠٠م، ٤٥-٤٦)

٨ - دستور المعهد الأخلاقي للحاسوب في واشنطن الأمريكية

في بداية التسعينيات من القرن العشرين ، اقترح المعهد الأخلاقي للحاسوب في مقاطعة واشنطن الأمريكية عشر توصيات معيارية ونستعرضها فيما يلي :

- لا تستخدم الحاسوب لتؤذي الآخرين.
- لا تتدخل في الأعمال الحاسوبية للآخرين.
- لا تستطلع متطفلاً الملفات الحاسوبية للآخرين.



- لا تستخدم الحاسوب للسرقة.
- لا تستخدم الحاسوب لدعم شاهد زور.
- لا تستخدم حقوق نسخ البرمجيات التي لم تدفع ثمنها.
- لا تستخدم الموارد الحاسوبية لشخص آخر دون موافقته.
- لا تستولي على الإنتاج الفكري للآخرين.
- فكر جدياً بالنتائج الاجتماعية للبرنامج الذي تطوره أو النظام الحاسوبي الذي تصممه.
- استخدم الحاسوب دائماً بطريقة تظهر الاحترام والاهتمام. (الريس، ٧٩)



قائمة المراجع

أولاً: المصادر باللغة العربية

١) الهوش، أبو بكر. التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات : نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع ،٢٠٠٣م

٢) بدر، أحمد. التكامل المعرفي لعلم المعلومات والمكتبات. القاهرة: دار غريب للطاعة والنشر والتوزيع ، ٢٠٠٢م

٣) بدر، أحمد. "الأخلاقيات المهنية في المكتبات وأجهزة المعلومات المعاصرة". الاتجاهات الحديثة في المعلومات والمكتبات ، ع١٠ (١٩٩٨م)

٤) همشري، عمر. "أخلاقيات مهنة المعلومات والمكتبات لدي العاملين في مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة". مجلة دراسات ، مج ٢٥ ، ع٢.

٥) بطوش، كمال ، محمد طاشور. "أخلاقيات المهنة المكتبية و إعداد خريجي المكتبات و المعلومات لسوق العمل: قراءة في الخطط ،المواثيق والدساتير". ملخص ورقة بحث مقدمة إلى الندوة العلمية. أخصائيو المكتبات والمعلومات : التأهيل و احتياجات سوق العمل بمجلس التعاون . السعودية في الفترة من ٢٧-٢٨ فبراير٢٠٠٧

٦) محيريق، مبروكة عمر. التأهيل والتدريب المهني للعاملين بمرافق المعلومات في العصر الالكتروني. القاهرة: مجموعة النيل العربية، ٢٠٠٥م

٧) عبد الهادي، محمد فتحي. المعلومات وتكنولوجيا المعلومات علي أعتاب قرن جديد. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب ،٢٠٠٠م



٨) مركز مصادر أمان. "مشروع بلورة سياسات وقوانين و أخلاقيات مزاولة المهنة" : ورشة عمل مركزية للوزارات الفلسطينية .متاح على (http://www.puswp.beth.org/misoadak.htm). تاريخ الاتاحة (٢٠١٢)

٩) القبلان، نجاح قبلان. "أخلاقيات المعلومات والمكتبات ومكانتها من وجهة نظر العاملين في مكتبة الملك فهد الوطنية" . دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات ، مج ٧ ، ع١ (٢٠٠٢م)

١٠) خليل، نجلاء محمود. "أخلاقيات مهنة المعلومات والمكتبات" رسالة ماجستير. جامعة المنوفية، كلية الآداب،(٢٠٠٤م). متاح على http://librariansinmenofia.blogspot.com.

١١) خليل، نجلاء محمود. "الإطار الأخلاقي لأنشطة العاملين بالمكتبات ومؤسسات المعلومات" ، بحث مقدم إلى المؤتمر القومي التاسع لأخصائي المكتبات في مصر(٢٠٠٥م). متاح على. http://librariansinmenofia.blogspot.com.

١٢) خليل، نجلاء محمود. "دستور مقترح لأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات". بحث مقدم إلى المؤتمر القومى الثالث عشر لأخصائيى المكتبات و المعلومات فى مصر)٢٠٠٩م)

١٣) الريس، رياض. "أخلاقيات تكنولوجيا المعلومات" ، مجلة الرابطة ، مج٥، ع١. (د.ت)

١٤) جمعية المكتبات والمعلومات الفلسطينية " http://www.plia.ps/default.asp?page=one&cat=١٧



١٥) الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات. http://sali.org.sd/arregulation.html

١٦) الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الافلا). http://www.ifla.org

١٧) جمعية المكتبات والمعلومات السعودية http://www.slia.org.sa

١٨) النادي العربي للمعلومات ttp://www.cybrarians.info

١٩) http://www.nengos.net /articles/05/iraq/21/april.htm



الفصل السادس

أخلاقيات جمع المعلومات

لأغراض البحث العلمي

أ.د. ربحي مصطفى عليان

أستاذ علم المكتبات والمعلومات

الجامعة الاردنية



أخلاقيات جمع المعلومات لأغراض البحث العلمي

• مقدمة عامة:

تتلخص خطوات البحث العلمي في شعور الباحث بالمشكلة وتحديدها بشكل واضح، ثم تحديد الأبعاد المختلفة للبحث كالأهداف والأهمية والمبررات والمحددات... إلخ. بعد ذلك يقوم الباحث بعملية مراجعة لأدبيات المشكلة والدراسات السابقة المتعلقة بالمشكلة. ثم تأتي مرحلة صياغة فرضيات الدراسة وتحديد منهجية البحث، ومصادر البيانات والمعلومات اللازمة ووسائل جمعها، ثم تحديد مجتمع وعينة الدراسة ثم جمع البيانات والمعلومات وتبويبها ومعالجتها إحصائياً بالأسلوب المناسب، وعرض البيانات والخروج بالنتائج ووضع التوصيات المناسبة، وأخيراً عملية كتابة تقرير البحث.

ويمكن القول، أن خطوة جمع البيانات والمعلومات من مصادرها المختلفة تعد من أهم خطوات البحث العلمي وأخطرها، ذلك أن نجاح البحث يعتمد إلى حد كبير على مدى نجاح الباحث في الوصول إلى البيانات والمعلومات المطلوبة أولاً، ومدى صحتها ودقتها وشموليتها وموضوعيتها ثانياً. والأهم من ذلك كله أنه كيف سيتم إجراء البحث وإعداده دون بيانات أو معلومات؟ إن البيانات والمعلومات تعد الركيزة الأساسية لجميع مراحل البحث العلمي، وبدونها لا يمكن لأي خطوة أن تتم وبالتالي لا يمكن لعملية البحث العلمي أن تكتمل. (عليان:٢٠٠٩م،١١)

ويتطلب البحث العلمي توافر مجموعة من القيم والمبادئ الأخلاقية في من يمارسه. ويخطئ من يتصور أن العملية البحثية لا تعدو مجرد فهم لمجموعة من الأسس



والإجراءات التي تتصل بتحديد المشكلة وإعداد التصميم البحثي وتجميع البيانات والتعامل الإحصائي مع تلك البيانات وكتابة تقرير البحث، وأنما هناك مجموعة من المعايير الأخلاقية التي تصاحب كل مرحلة من تلك المراحل. وعلى الباحث أن يكون ملما بتلك المعايير والقيم، ذلك أنه يتعامل مع بشر لهم حقوقهم ولهم كرامتهم التي يجب الحفاظ عليها وصيانتها من كل ضرر ظاهر أو محتمل.

البحث العلمي إذن عملية أخلاقية ذلك بالإضافة إلى أنه عملية منهجية تؤدي إلى اكتساب المزيد من المعرفة عن الظواهر المختلفة وحل ما يواجهنا من مشكلات في المجالات المختلفة، ولذا فإن للباحث العلمي مواصفات أخلاقية يجب أن يكون متسلحاً بها جنباً إلى جنب مع المواصفات المعرفية والمنهجية ومن هذه المواصفات الأخلاقية: الأمانة والصدق والموضوعية.

وتنشأ معظم المشكلات الأخلاقية في الفترة التي يقوم فيها الباحث بجمع بياناته من المشاركين في الدراسة، فتلك المرحلة بمثابة موقف صعب يحتاج فيه الباحث إلى أن يوازن بين العديد من القرارات التي تبدو متعارضة مع بعضها وخصوصاً تلك التي تتصل بالأضرار المحتمل حدوثها للأفراد المشاركين في الدراسة. وتبرز أخلاقيات جمع المعلومات عندما تتراكم الأخطاء من مصادرها المختلفة وتلحق ضرراً كبيراً بنتائج البحث. وهناك مصدران أساسيان للأخطاء هما: الباحث وأفراد عينة الدراسة.

أما الأخطاء التي تعزى إلى الباحث فأهمها:

أ- التعصب لإطار نظري محدد، فقد يظهر في الإطار النظري للبحث تعصب لنظرية محددة، بالرغم من زعم العلماء بأنهم موضوعيون ومتفتّحون عقلياً للأفكار



المختلفة، فقد يفشلون في فهم سلوك معين، نظراً لتأثرهم بإطار نظري معين، يوجه تفسيراتهم للنتائج؛ نذكر على سبيل المثال: نظريات الذكاء مقابل التعلم، المدرسة السلوكية مقابل المدرسة المعرفية.

ب- اعتماد تصاميم تجريبية مختلفة: يمكن للباحث أن يعتمد أكثر من تصميم للبحث نفسه، وبالتالي قد يتوصل إلى نتائج تختلف باختلاف التصميم. فهناك الكثير من المتغيرات ذات العلاقة بمشكلة بحثية، فمنها متغيرات أساسية، ومنها ثانوية معدلة (Moderator)، أو دخيلة (Intervening)، وبالتالي يختلف التحليل الإحصائي حسب المتغيرات الداخلة في البحث. يحدد نوع التصميم أيضاً طريقة اختيار العينة، أو اسلوب جمع البيانات. فقد يتم اختيار العينة بغرض الدارسة الطولية، أو الدراسة المستعرضة، وهذا قد يؤدي إلى نتائج مختلفة، نظراً لإختلاف العوامل المؤثرة في صدق البحث.

ج- عدم إتباع الإجراءات بدقة: تحدد الإجراءات عادة في مشروع البحث، إلا أن الباحث قد يحدث تغييراً ما في خطوة من الخطوات؛ لأن الظروف قد تفرض نفسها على الباحث؛ مثل اعتذار بعض أفراد العينة عن التطبيق في الوقت المحدد في الخطة، أو عدم توفر إمكانية تجريب أدوات الدراسة تجريباً أولياً. أو أن يحدث خلل في تطبيق المعالجة التجريبية مثل عدم توفر الأجهزة الكافية، أو القرطاسية، أو ضعف قدرة الشخص المدرب على تطبيق المعالجة التجريبية.

د- خلل في التحليلات الإحصائية: يأتي الخلل الإحصائي من عدة نواح منها: تحيز الباحث أو المحلل للبيانات نحو إظهار نتيجة معينة من خلال التحكم في الدلالة الاحصائية، أو في حجم العينة (درجات الحرية) التي تظهر دلالة إحصائية



للفروق الصغيرة رقمياً، أو في تقليل التباين داخل المجموعات، وبالتالي إظهار دلالة إحصائية لمتغير أساسي، من خلال إدخال متغيرات معدلة، قد لا يكون إدخالها مبرّراً منطقياً. وقد يكون الخلل ناتجاً عن انتهاك الافتراضات التي يقوم عليها الإحصائي المستخدم؛ كافتراضات تحليل التباين أو الانحدار.

هـ - تزوير المعلومات: يعتبر تزوير المعلومات في البحث جريمة أخلاقية ترتكب بحق البحث العلمي، سواء كان التزوير في مرحلة جمع البيانات، حتى لا يتكلف مساعد الباحث، المكلف بجمعها، مشقة السفر إلى أفراد عينة الدراسة إذا كانت الإجراءات تتطلب ذلك، أو أن يكون التزوير من قبل محلل البيانات ليحصل على النتائج التي يحددها مسبقاً لغرض ما، مثل محاولة إظهار أثر معالجة تجريبية مقارناً بأثر معالجة منافسة لها.

و- أخطاء التطبيق: قد يقع المجرب في نوعين من الخطأ من حيث لا يدري، هما: خطأ في تسجيل الإجابات؛ كسقوط جزء من الإجابة، أن تحل إجابة فقرة محل إجابة أخرى، وخطأ ناتج عن إنتهاك التعليمات التي من المفروض أن ينفّذها المجرّب بدقة، فقد يزوِّد المجرّب عليه (المفحوص) بإشارات توحي له بالإجابة، أو تؤثر على إجابته، كملامح الوجه، أو هزة الرأس، كما هي الحال في تعليمات اختبارات الذكاء الفردية لبنيه مثلاً، التي تحتاج إلى تدريب وخبرة حتى لا يقع الفاحص في مثل هذه الأخطاء (عوده:١٩٩٢م،٢٥-٢٦)

ومن أكثر الدساتير الأخلاقية شيوعاً تلك المبادئ الأخلاقية العشرة التي قررتها الجمعية الأمريكية لعلم النفس عند إجراء البحوث على الناس وهي:



١ - عند التخطيط لدراسة ما فإن المستقصي يتحمل المسؤولية الشخصية عن المعايير الأخلاقية المتصلة بالدراسة وإذا وجد الباحث صعوبة في الإلتزام التام بذلك المبدأ وذلك لإعتبارات علمية وإنسانية فعليه أن ينشد المشورة والنصيحة من القادرين على تقديمها وأن يفكر في إجراءات وقائية لحماية وصيانة حقوق المشاركين في البحث.

٢ - إن مسؤولية ترسيخ ممارسات أخلاقية مقبولة في البحث والحفاظ عليها تقع دائما على المستقصي، كما أن الباحث مسؤول أيضاً عن الممارسات الأخلاقية لمساعديه وزملائه ومن يستخدمهم للتعامل مع المشاركين في البحث.

٣ - يتحمل الباحث مسؤولية إعلام المفحوصين بكل سمات البحث وشروطه والتي يمكن أن يكون لها تأثيرها على قرارهم فيما يتصل برغبتهم في المشاركة في البحث. كما يجب على الباحث أن يجيب على كل استفسارات المفحوص فيما يتصل بتلك السمات التي يمكن أن يكون لها تأثير على رغبته في المشاركة.

٤ - يعد الانفتاح والأمانة سمتين أساسيتين من السمات التي تحكم العلاقة بين المستقصي والمشارك في البحث، وعندما تستلزم المتطلبات المنهجية لدراسة ما ممارسة نوع من الخداع والتضليل فيجب أن يكون المستقصي مطمئناً إلى فهم المشارك لأسباب ذلك التصرف وأن يحرص دائما على العلاقة بينه وبين المشارك.

٥ - على المستقصي أن يحترم حرية الفرد في أن يرفض المشاركة في البحث أو في أن يرفض الإستمرار في المشاركة في أي وقت. فالمستقصي مسؤول عن كرامة المشاركين وسعادتهم.



٦ - البحث المقبول من الناحية الأخلاقية يبدأ بإعداد إتفاق واضح وعادل بين المستقصي والمشارك يتم فيه تحديد مسؤوليات كل منهما بوضوح والمستقصي ملزم بإحترام كل الوعود والإلتزامات المتضمنة في ذلك الإتفاق ولا ينبغي أن يقوم المستقصي بتضليل الأفراد وإعطائهم وعوداً معينة.

٧ - يجب حماية المشاركين من أي وضع بدني أو عقلي غير مريح ومن أي ألم أو خطر قد يتعرضون له وعندما تكون هناك إحتمالية لحدوث مثل هذه المخاطر فينبغي على المستقصي أن يعلم المشارك بذلك ويحصل على موافقته ويتخذ كل التدابير الممكنة لتقليل تلك المخاطر إلى أقصى حد ممكن.

٨ - بعد الإنتهاء من تجميع البيانات ينبغي على المستقصي أن يزود المشارك بتوضيح كامل لطبيعة الدراسة وبملخص واف عنها وأن يزيل أي تصورات خاطئة يمكن أن تكون قد علقت في ذهنه، وعندما تكون هناك اعتبارات علمية وإنسانية تقتضي تأخير عرض هذه المعلومات أو حجبها فإن المستقصي يتحمل مسؤولية خاصة في التأكد من عدم وجود عواقب مدمرة بالنسبة للمشارك.

٩ - في حالة وجود إحتمال بأن تؤدي إجراءات البحث إلى حدوث عواقب غير مرغوبة بالنسبة للمشارك فإن المستقصي مسؤول عن تلك الآثار وإزالتها بما في ذلك الآثار بعيدة المدى.

١٠ - البيانات التي تم الحصول عليها عن المشاركين في البحث طوال مدة الإستقصاء يجب أن تبقى سرية.

ويستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة أو للإجابة عن أسئلتها أو لفحص فرضياتها. ويجب على الباحث أن يقرر



مسبقاً الطريقة المناسبة لبحثه أو دراسته، وأن يكون ملماً بالأدوات والأساليب المختلفة لجمع المعلومات لأغراض البحث العلمي.

وهناك أربع طرق رئيسية يمكن للباحث في العلوم المختلفة استخدامها لجمع المعلومات اللازمة لبحثه وهي:

١ - الملاحظة (Observation).

٢ - المقابلة (Interview).

٣ - الإستبانة (Questionnaire)

٤ - الوثائق (Documents).

ولكل طريقة من الطرق السابقة خصائصها ومميزاتها الإيجابية والسلبية. ويعتمد اختيار الباحث لطريقة جمع المعلومات على عدة عوامل منها:

- طبيعة البحث ومدى ملائمة طريقة جمع المعلومات.
- طبيعة مجتمع وعينة الدراسة.
- ظروف الباحث وقدراته المالية والوقت المتاح له.
- مدى معرفته بالطريقة أو الأداة.((عليان:٢٠١٠م،٧٥)

المفاهيم الأساسية:

أ. الأخلاق:

لقد حظي موضوع الأخلاق باهتمام الباحثين، باعتباره من الموضوعات التي لا تزال بحاجة للدراسات المتعمقة والمتخصصة، إذ تعد الأخلاق من المرتكزات المهمة في أداء متطلبات الأعمال بكفاءة وفاعلية عالية، لأنها لا ترتبط بتعليمات أو قوانين تلزم



المعنيين بتطبيقها في مختلف ميادين العمل، بل هي وازع داخل الفرد نابع من اتجاهاته الأدبية والاجتماعية نحو القيام بالواجب بعيداً عن أية عوامل تؤثر في أداء العمل.

والأخلاق، شكل من أشكال الوعي الإنساني، وهي مجموعة من القيم والمبادئ تحرك الأشخاص والشعوب كالعدل والحرية والمساواة، بحيث ترتقي إلى درجة أن تصبح مرجعية ثقافية لتلك الشعوب ولتكون سنداً قانونياً تستقي من الدول الأنظمة والقوانين. والأخلاق، هي السجايا والطباع والأحوال الباطنة التي تدرك بالبصيرة والغريزة، ويعتبر الدين بشكل عام سنداً للأخلاق.

والأخلاق؛ جمع خلق، والخلق صفة راسخة في النفس تدعونا إلى فعل الخير أو فعل الشر كالشجاعة والجبن والظلم والعدل والكرم والبخل.... الخ. وبهذه الصفات يمتاز الانسان عن سائر المخلوقات. والأخلاق Moral طراز سلوك إنساني نوعي لا تخلو منه حياة بشرية في أي مجتمع.

والخلق واقع نفسي متصل بالفعل، وعنه تصدر أفعال حسنة و أخرى سيئة. والأخلاق تحدد للفاعل الأخلاقي، فرداً أو الجماعة، أنماط الحياة الأفضل، وأغراض الوجود الأسمى، وتحضه على المضي شطر المثل الأعلى المرموق، أي الخير الذي تقره الجماعة في عصرٍ أو ثقافة معينة. ولذا يصح القول بتفاوت الأخلاق. وقد قيل: " لكل شعب أخلاقه التي تحددها شروط حياته"، بل إن الأخلاق تختلف داخل المجتمع الواحد تبعاً للأوساط الاجتماعية، وتختلف باختلاف المهن أحيانا أو الجنس (أخلاق الرجال وأخلاق النساء).

وهناك نزعات مختلفة للأخلاق، وكل منها يمثل وجهة نظر تحظى بتأييد عدد من روداها وأنصارها، وهي:



١ - النزعة الدينية أو الاعتقادية، وقوامها الايمان بأن الخير والشر يحددان بأوامر المعبود ونواهيه. وتستوي في الدعوة إلى الأخلاق جميع الديانات.

٢ - النزعة العلمية والنزعة الأخلاقية، وتشترك النزعتان في أنهما إنسانيتان، تنطلقان من أن الخير والشر مفهومان وضعيان أبدعهما الانسان في حياته الأرضية ليحظى بمزيد من كمال إنسانيته. وهذان النزعتان يعملان من جهة أخرى، على فحص المشاهد من الأخلاق الراهنة بحثاً عمّا يسوّغ السلوك الأخلاقي بالاستناد إلى معيار أو مبدأ محدد قابل للتعميم الكلي.

وقد رأى أرسطو في الأخلاق أنها علم خاص يبحث في أعمال الإنسان وأفعاله من واقع إنسانيته، ويهتم بما ينبغي عمله وما يجب تجنبه لتنظيم الحياة البشرية وتقويمها على أحسن وجه، وأن الأخلاق نشاط إنساني يتميز به الكائن البشري دون غيره بوصفه مخلوقاً كرّمه الله بنعمة العقل. كما أكد أرسطو على أن الأخلاق هي الفضيلة، وترتكز على جانبين: أحدهما عقلي والآخر خلقي، والفضيلة تعطي صفات الصدق، والأمانة، والعفة، والعدالة، والإخلاص، والغاية منها أن الإنسان يسعى لينال رضا مجتمعه.

إن الأخلاق عبارة عن مجموعة من القيم والعادات، تعكس تعامل البشر فيما بينهم بصورة إيجابية، وتتكوَّن من نوعين: أولهما عالم ينطبق على جميع الكائنات البشرية، وثانيهما: يتمثل في مجموعة من الالتزامات والمسؤوليات تهدف إلى ربط البشر مع بعضهم البعض. وبما أن معظم الناس لهم جوانب أخلاقية من نوع ما، والأحكام الأخلاقية عادة ما تتعلق بعدد من المحاور وتركز على ما يجب عمله، وهي تكوّن مجموعة قيم الأفراد، إذن فإنَّ الأخلاق ما هي إلا انعكاس لقيم المجتمع، وينظر



البعض للقيم الأخلاقية متسائلاً هل هي حقائق موضوعية؟ أم هل هي انعكاس لمبدأ أو لمعتقد اجتماعي أو تفضيل شخصي. (قزق:٢٠٠٥م،١٦)

والخلق في اللغة: " السجية والمروءة والطبع والدين". ويعني اصطلاحاً: " قوة راسخة في الإرادة تنزع إلى اختيار ما هو خير أو اختيار ما هو شر" .

والخُلق هو مسلك الإنسان ونشاطه وميوله اللازمة نحو نظم الجماعة، واتجاهاته الفكرية نحو ما يحيط به من الأمور النافعة أو الضارة لهم، وحسن الخلق هو ما ينفع الفرد والمجتمع وتعمم نتائجه على الجميع، أما الخلق الوضيع فهو ما يعود على الفرد والمجتمع بسوء النتائج.

ويقال أخلاق المنفعة، وأخلاق اللذة، وأخلاق الآداب، ويقال: أخلاق المهنة، والأخلاق السجية، فإذا أطلق لفظ الأخلاقية على مبادئ السلوك دل ذلك على القيم والمثل العليا، وإذا أُطلق على السلوك العملي دلّ على مطابقة هذا السلوط لمبادئ الأخلاق.

أما في الثقافة العربية، فيمكن استعراض دلالات لفظ " الأخلاق"، من منظور اللغة على النحو التالي:

" الأخلاق" في اللغة، هي جمع " خُلق". و" الخُلق" في المعجم الوسيط (١٩٨٠) " حال للنفس راسخة، وتصدر عنها الأفعال من خير أو شر، من غير حاجة إلى فكر أو روية" . وفي القاموس المحيط " السجية والطبع، والمروءة والدين. والخِلقة بمعنى الفطرة، والخُلق بمعنى التقدير (الفيروز آبادي، ١٩٥٢). وعُرف " الخُلق" في لسان العرب بأنه " الدين والطبع والسجية، وحقيقته أنه صورة الإنسان الباطنة، وهي نفسه وأوصافها ومعانيها المختصة بها، ولها أوصاف حسنة وقبيحة" .

ويمكن التوصل من التعريف اللغوي للخُلق إلى ثلاثة معانٍ واضحة هي:

١ - أن الخَلق يدل على الصفات الطبيعية في خِلقة الإنسان النظرية، وهي على هيئة مستقيمة متناسقة.

٢ - تدل الأخلاق أيضاً على الصفات المكتسبة التي أصبحت وكأنها خُلقت مع طبيعة الإنسان.

٣ - إن للأخلاق بُعدين هما: البُعد النفسي الباطني، والبُعد السلوكي الظاهري.

ولقد عُرفت الأخلاق، بأنها: " علم معياري يتناول مجموعة القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته، ويحتكم إليها في تقييم سلوكه. وهذه المبادئ والقواعد مستمدة من تصور فلسفي شامل يرتكز إما على العقل أو على الدين أو على كليهما. كما عُرفت بأنها: " علم موضوعه أحكام قيميّة تتعلق بالأعمال التي توصف بالحُسن، أو القبح" . وعُرفت أيضاً بأنها تصرفات الأفراد، وأن كلمة أخلاق تعني مجموعة المعايير وأنماط السلوك التي يتفق على أنها مقبولة من الجميع، وأن أي تصرف بعيد عن هذه المعايير وأنماط السلوك يُعدُّ تصرفاً غير أخلاقي وغير مبرر، وإن عدم التقيد بهذه الأخلاقيات يمكن أن ينحو بالشخص إلى عدم العدل والمساواة بين العاملين أثناء توزيع المهام والأعمال المكلفين بها. والأخلاق هي القاسم المشترك بين مختلف المهن، فلا تخلو مهنة من الضوابط الأخلاقية التي تحكم تصرفات أفرادها، وتتأثر هذه الأخلاق بالإطار الفكري والمستوى الحضاري الذي تعيشه الأمة" . أما فالوك فقد عرّف الأخلاق بأنها:" الدراسة المهنجية للخيارات الأخلاقية التي يتم من خلالها اختيار ما هو أفضل". وعرف ريو وبايرز الأخلاق بأنها: " المعايير والمبادئ التي تهيمن على سلوك الفرد أو مجموعة من الافراد" .



ويتضح من خلال التعريفات السابقة للخلفية اللغوية لكلمة أخلاق بالعربية وكلمة (Ethics) بالانجليزية أنّ هاتين الكلمتين تمتد معانيها إلى المعاني الآتية:

١ - أن الاخلاق أحكام تختص بالقيم.

٢ - أن الأخلاق هي ما يوصف بالالتزام التام بقواعد السلوك المقررة في المجتمع.

٣ - أن الأخلاق معنية بدراسة الصواب والخطأ في السلوك الإنساني.

وقد فرق الأخلاقيون بين مصطلحي (Morals) و (Ethics). **مما يجعل** (Morals) عبارة عن جملة الأوامر والنواهي عند مجتمع مخصوص بفترة زمنية، ولكن (Ethics) عبارة عن العلم الذي ينظر في أحكام القيمة التي تتعلق بالأفعال تحسيناً أو تقبيحاً. ويُعرّف هذا العلم (علم الأخلاق) بأنه علم معياري بإطلاق الاحكام القيمية على السلوك الإنساني، ولا يقتصر على وصف السلوك فقط مثل باقي العلوم الوصفية (علم الاجتماع، أو علم النفس، أو علم الأنثربولوجيا). إن مصطلح الأخلاق (جمع للخلق) يدل على الصفات الطبيعية في خَلْق الإنسان من هيئة مستحبة متناسقة أو غير ذلك وانعكاسها على سلوك الفرد وعاداته.

وتهدف الأخلاق إلى دراسة أنماط السلوك البشري للكشف عن أهم المبادئ والقيم الأخلاقية التي تسعى إلى تنظيم الحياة تنظيماً عادلاً وعلمياً. كما أن الاخلاق تتجلى في واقع الآداب العامة والأعراف المحيطة. فقد أشار جاك مونود (Jack. Monod) إلى أنه لا يقدر أي مجتمع على أن يبقى دون قانون أخلاقي يستند إلى قيم أخلاقية يفهمها أغلبية أعضائه ويقبلها ويحترمها ويعمل بها وتكون المرجعية في الحكم على التصرفات الأخلاقية السليمة.



وتتجه الكتابات المعاصرة في موضوع الأخلاق إلى ثلاثة اتجاهات رئيسة، هي:

١ - الأخلاق الوصفية: تقدم هذه الكتابات تسجيلا لتطور الفعاليات الخُلقية. أي أنها تقوم بوصف العقائد الخُلقية السائدة التي يعتنقها الأفراد بالفعل وتتحدث بذلك عما هو كائن بالفعل من ممارسات وسلوك خُلقي.

٢ - الاخلاق المعيارية: ويطلق عليها أيضاً (التعاليم الخُلقية) و (اخلاق العُرف) و (الأخلاق العملية). وتتحدث هذه الكتابات عما ينبغي أن يكون أو يُفعل من ممارسات وسلوك، وتتضمن عنصر الإلزام بالسلوك الخُلقي انطلاقاً من المعايير المعتمدة والمتفق عليها (قزق:٢٠٠٥م،١٧-١٨)

٣ - الأبحاث المنطقية في لغة الأخلاق: تسمى أيضاً (منطق الأخلاق) و (ما وراء الأخلاق) و (الأخلاق النظرية) و (الأخلاق الفلسفية) و (الأخلاق التحليلية أو النقدية) و (نظرية المعرفة الخاصة بالأخلاق). وتبحث في معاني الكلمات الخُلقية مثل " الخير" و" الشر" و" الفضيلة" و" الرذيلة" و" الواجب" ، وتهدف إلى تكوين معرفة لدى الأنسان بمعاني العبارات الخُلقية في شتى استعمالاتها (خليفات:٢٠٠٤م)

إن الغرض الأساسي للأخلاق هو" التأثير على سلوكنا الفعلي" ، وهذا ما يسمى الطابع العملي للأخلاق، فالتجربة كفيلة بكشف أن الصلة ليست وثيقة بين " المعرفة" و" الفضيلة". فالمعرفة وحدها تكفي لتوجيه صاحبها نحو طريق الفضيلة. فالإنسان يستطيع أن يعيش حياة خيّرة ما لم يكن قد درس علم الأخلاق. وهكذا يمكن تقسيم علم الأخلاق إلى فرعين رئيسيين هما:



١ - علم الأخلاق النظري أو الفلسفة الخُلقية: يبحث هذا " العلم" في حقيقة الخير والشر والقيم المطلقة التي لا مجال لتبديلها. فالمطلوب هنا الوصول إلى أقصى درجات الكمال الإنساني. وهكذا فإن هذا العلم يبحث في المبادئ الكلية التي يمكن استنباط الأحكام الجزئية منها.

٢ - علم الاخلاق العملي أو أخلاقيات الواجب: يتناول هذا العلم السلوك الإنساني، ويقوم على مفهوم القيم النسبية. وأساس هذه الاخلاقيات ووسيلتها محدد في البيئة والسياق. ويبحث هذا العلم في الملكات الفاضلة التي ينبغي للإنسان التحلي بها. ويتعلق بما تحدده التشريعات التنظيمية من واجبات ومسؤوليات للفرد ؟

يُلاحظ من التعريفات السابقة أن في الأخلاق بُعدين هما: بُعد خاص بالعلاقات المجتمعية، وبُعد آخر خاص بالإنسان (نفسه). والحكم الصادر على سلوك الفرد هو في جانب منه على الأقل حكم المجتمع الذي يحدد ما هو خير أو شر عدل أو ظلم من وجهة نظره، ويترجم المجتمع أحكامه إلى مبادئ خُلقية وقواعد تحكم سلوك الأفراد.

ويُميز معظم الفلاسفة المهتمين بموضوع الأخلاق بين ثلاثة أنماط من السلوك البشري، هي:

١ - **السلوك " اللاخُلقي"** (Immoral): أي سلوك الإنسان الذي ينتهك مبادئ الأخلاق المتفق عليها في المجتمع، ويكون الإنسان في هذه الحالة على معرفة بهذه المبادئ، وتشكل له قاعدة معيارية للحكم على السلوك.

٢ - **السلوك " غير الأخلاقي"** (Nonmoral): أي أن سلوك الإنسان الذي لا يرتبط بعلاقة ما مع الجانب الخُلقي أو مفاهيم الصواب والخطأ أو الخير والشر أو الفضيلة والرذيلة (المزروعي:٢٠٠٣م)



٣ - السلوك " غير الخُلقي" (Amoral): أي السلوك الذي يصدر عن الإنسان من غير إسناده لأي مبادئ خُلقية أو إظهار إقتناعه بالجانب الخُلقي لهذا السلوك.

وتستند الحياة الخُلقية لدى الإنسان العاقل إلى معرفة نظرية بالمبادئ الخُلقية الأساسية، ومعرفة النفس، والآخرين؛ إضافة إلى قدرة على التفكير العقلاني والحكم الخُلقي مع وجود اتجاهات في ضوء هذه الأحكام. ومن هنا يذهب كاي (١٩٧٥) Kay إلى القول بأنه يمكن وصف الشخص الناضج خُلقياً بصفات أربع هي:

١ - الاستقلالية، لأن كل عمل يكون نتيجة للإكراه أو القسر لا يُعد خُلقياً.

٢ - العقلانية، وتعني الخضوع لمتطلبات العقل الاستدلالي والاستقرائي.

٣ - الإيثار، لأن كل فعل يؤثر في حياة الآخرين يجب من الناحية الخُلقية أن يراعي سعادتهم، ويُؤثر منفعتهم.

٤ - الشعور بالمسؤولية، وهو شعور خُلقي يهيمن على مسار الفعل. أما حين يتم الفعل فإن المسؤولية تعني قدرتنا على محاسبة الشخص الذي نعده مسؤولاً عن الفعل، أي سبباً له. الحوراني:٢٠٠٥م، ٢١-٢٢)

وقد تبنى الإنسان عبر التاريخ مجموعة مختلفة من المعايير التي يهدف منها إلى ضبط السلوك الخُلقي. ومن أبرز هذه المعايير:

١ - العُرف: وهو " ما استقرت النفوس عليه بشهادة العقول، وتلقته الطباع السليمة بالقبول." وبالتالي فإن العُرف الخُلقي نمط من السلوك المقبول من ناحية عقلية، والمَرضي عنه من جهة الأفراد، مما استقر عبر الأجيال. ولهذا يقال إن العُرف ملك، أي أن له سلطة على الأفراد (ابن منظور).

٢ - القوانين: مجموعة من القواعد المجردة، وتعتبر وسيلة مهمة من وسائل الضبط



الاجتماعي، وتمثل قمة التنظيم الاجتماعي للسلوك الإنساني، وتحدد صراحة ما يجب على الفرد عمله، وما يجب عليه الامتناع عنه.

٣ - الشريعة السماوية: مجموعة الأوامر والنواهي التي شرّعها الله سبحانه وتعالى في كتبه السماوية، وفرضها على الإنسان.

٤ - القواعد الخُلقية: مجموعة من القواعد المعيارية التي تقوم بتنظيم سلوك الإنسان مستندة إلى مجموعة من القيم الخُلقية القصوى أو الغايات.

ب- المعلومات Information:

ومفردها معلومة وهي أصغر وحدة في المعلومات وهي ناتج معالجة البيانات من خلال إخضاعها لعمليات خاصة بذلك مثل التحليل والتركيب من أجل استخلاص ما تتضمنه البيانات من مؤشرات وعلاقات ومقارنات وكليات وموازنات ومعدلات وغيرها من خلال العمليات الحسابية المتعلقة بعلم الرياضيات والطرق الإحصائية والرياضية والمنطقية، أو من خلال إقامة نماذج المحاكاة، فالمعلومات هي البيانات التي خضعت للمعالجة (الحمداني:٢٠٠٥م،٤٠)

وتعد البيانات الركيزة الأساسية للمعلومات، فهي المتغير المستقل والمعلومات هي المتغير التابع، إذ تتنوع المعلومات بتنوع البيانات، وعليه يمكن تعريف المعلومات على أنها "ما يمثل الحقائق والآراء والمعرفة المحسوسة من صورة مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو حسية أو ذوقية". ويحصل الفرد على المعلومات من العديد من المصادر مثل الكتب والدوريات والشبكة العالمية (الإنترنت)... الخ.

ونظراً لأهمية المعلومات، وتزايد الاهتمام بها، ومعالجتها، ودخول مفهوم النظم إلى الحياة العامة، ظهر حقل معرفي لعلم جديد متعدد الفروع يعرف "بعلم المعلومات" يرتبط بشكل كبير بعلوم الحاسوب والمكتبات والاتصالات واللغات، حيث

بدأ هذا العلم بداية بدراسة جمع المعلومات ومعالجتها وتوزيعها باستخدام التقنيات الحديثة مثل شبكة الإنترنت العالمية (الملكاوي: د.ت،٢٢)

ويعرف كل من Davenport و Prusak المعلومات بأنها رسالة على شكل وثيقة أو اتصال صوتي أو مرئي، هدفها تغيير الطريقة أو الأسلوب الذي يدرك به المتلقي شيئاً ما، فيكون لهذه الرسالة أثر في أحكامه وسلوكه، وهذا هو الفرق بين المعلومات والبيانات التي لا تحدث أي أثر.

أما Wiig فيعرف المعلومات بأنها حقائق وبيانات منظمة تصف موقفاً معيناً أو مشكلة معينة. ويوضح ذلك قائلاً: أنه من أجل أن تصبح البيانات معلومات؛ يجب أن تقدم هذه البيانات في سياق، مع وجود هدف، ومع تنظيم لها يمكن تمييزه وإدراكه، وبحيث تكون لها علاقة بموقف أو مشكلة أو قضية أو بظروف أخرى. ومن ثم فإن المعرفة تستخدم لتفسير المعلومات المتوافرة عن موقف معين، واتخاذ قرار حول كيفية معالجته وإدارتهً (حجازي: د.ت،٥٤)

والمعلومات (Information) ((بيانات منسقة ومرتبة Organized data يمكن التفاهم والتواصل بموجبها (Can be communicated). أي أنها مجموعة من البيانات المنظمة المنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص، وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم، تمكّن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها.

والمعلومات قد لا تكون شيئاً يمكن لمسه، أو يمكن رؤيته أو سماعه أو الإحساس به. فنحن عادة نصبح على علم، بشيء ما، أو بموضوع ما، إذا ما طرأ تغيير على حالتنا المعرفية، في ذلك الموضوع، وعلى هذا الأساس فإن المعلومات هي الشيء الذي يغير الحالة



المعرفية للشخص في موضوع ما، أو مجال ما. ويعرف البعض المعلومات، بأنها عبارة عن بيانات (Data) تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين، يقود إلى اتخاذ قرار. ومن الواضح أن هذا التعريف متأثر بعلاقة المعلومات بصناعة القرارات واتخاذها.

وعلى أساس هذه التعاريف، فإن البيانات هي المواد الخام، التي تعتمد عليها المعلومات، والتي تأخذ شكل أرقام أو رموز أو عبارات أو جمل، لا معنى لها إلا إذا تم معالجتها، وارتبطت مع بعضها بشكل منطقي مفهوم لتتحول إلى معلومة أو معلومات، ويكون عادة عن طريق البرمجيات والأساليب الفنية المستخدمة في الحواسيب عادة.

ويوضح القاضي ونصر الفروق الأساسية بين البيانات والمعلومات (القاضي: د.ت، ٤٠) حسب الجدول التالي:

م	مجال الفرق	البيانات	المعلومات
١	الترتيب	غير منتظمة في هيكل تنظيمي	منتظمة ضمن هيكل تنظيمي
٢	القيمة	غير محددة القيمة	محددة القيمة بتحديد عوامل القيمة والتأثير على قيمة المعلومات
٣	الاستعمال	لا تستعمل على الصعيد الرسمي	تستعمل على الصعيدين الرسمي وغير الرسمي
٤	المصدر	عديدة المصدر	محددة المصدر
٥	الدقة	منخفضة	عالية
٦	موقعها في النظام	مدخلات	مخرجات
٧	الحجم	كبير جداً	صغير نسبياً بحجم البيانات



• وللمعلومات جانبان هامان هما:

١ - الجانب الذهني، وهو جانب فلسفي وقد تمّ توضيحه في التعريفات السابقة.

٢ - الجانب الوثائقي، حيث تستعمل المعلومات في هذا الجانب للدلالة على الوثائق أو غيرها من السجلات المطبوعة التي تسجل هذه المعلومات من أجل الرجوع إليها والإفادة منها وهذه المواد تشمل: الكتب، النشرات، الدوريات، إضافة إلى المواد السمعية والبصرية وغيرها.

- وتختلف أنواع المعلومات باختلاف الإفادة منها، وبشكل عام تقسم المعلومات إلى الأنواع التالية من وجهة نظر عبد الهادي:

١ - المعلومات التطويرية أو الإنمائية مثل: قراءة كتاب أو مقال والحصول على مفاهيم وحقائق جديدة الغرض منها تحسين المستوى العلمي والثقافي للإنسان وتوسيع مداركه.

٢ - المعلومات الإنجازية: وبهذه الطريقة يحصل الإنسان على مفاهيم وحقائق تساعده في إنجاز عمل أو مشروع أو اتخاذ قرار كاستخدام المستخلصات والمراجع والوثائق الأخرى التي تعود إلى إكمال العمل المطلوب إنجازه.

٣ - المعلومات التعليمية: وهذه تتمثل في قراءة الطلبة في مراحل حياتهم العملية للمقررات الدراسية والمواد التعليمية.

٤ - المعلومات الفكرية: وهي الأفكار والنظريات والفرضيات حول العلاقات التي من الممكن أن توجد بين تنوعات عناصر المشكلة.



٥ - المعلومات البحثية: وهذه تشمل التجارب وإجراءها ونتائجها ونتائج الأبحاث وبياناتها التي يمكن الحصول عليها من تجارب المرء نفسه أو من تجارب الآخرين، ويمكن أن يكون ذلك حصيلة تجارب عملية أو حصيلة أبحاث أدبية.

٦ - المعلومات الأسلوبية النظامية: وتشمل الأساليب العلمية التي تمكن الباحث من القيام ببحثه بشكل أكثر دقة، ويشمل هذا النوع من المعلومات الوسائل التي تستعمل للحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة من الأبحاث والتي تختبر بموجبها صحة هذه البيانات ودقتها وقد اشتقت منها الموقف العلمي أو السلوك العلمي.

٧ - المعلومات السياسية وهذا النوع من المعلومات هو مركز قضية وعملية اتخاذ القرار.

٨ - المعلومات التوجيهية: فالنشاط الجماعي لا يستطيع أن يعمل بكفاية بدون تنسيق، ولا يمكن أن يتم هذا التنسيق إلا عن طريق إعلام توجيهي (عبدالهادي: د.ت، ١٥٢)

- وتعد المعلومات من أهم مكونات حياتنا المعاصرة، بل أنها تشكل عنصر التحدي لكل فرد في المجتمع لارتباطها في كل المجالات والنشاطات البشرية، وتعتبر المعلومات من المصادر القومية المؤثرة في تطور الدول ونمو المجتمعات، حتى أن الدول المتقدمة تعتبرها كالمصادر الطبيعية الأخرى من حيث الأهمية وإمكانية مساهمتها في زيادة الدخل القومي لأي بلد.
- ويمكن أن نلخص أهمية المعلومات بالنقاط التالية:

١ - تعتبر العنصر الأساسي في اتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات.

٢ - لها دور كبير في إثراء البحث العلمي وتطور العلوم والتكنولوجيا.



٣ - لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الإقتصادية والإجتماعية والإدارية والثقافية والصحية،.. الخ.

٤ - تساهم في بناء استراتيجيات المعلومات على المستوى الوطني أو العالمي.

٥ - للمعلومات دور كبير في المجتمع ما بعد الصناعي ففي المجتمع ما قبل الصناعي، المجتمع الزراعي - كان الاعتماد على المواد الأولية والطاقة الطبيعية مثل الريح والماء والحيوانات والجهد البشري، أما في المجتمع الصناعي فقد أصبح الاعتماد على الطاقة المولدة مثل الكهرباء والغاز والفحم والطاقة النووية.

٦ - تساعدنا المعلومات في نقل خبراتنا للآخرين وتساعدنا على حل المشكلات التي تواجهنا، وتساعدنا على الاستفادة من المعرفة المتاحة.

- كما أن توافر المعلومات المناسبة لأغراض التنمية الاجتماعية والاقتصادية يمكن أن تؤدي إلى تحقيق المكاسب التالية:

١ - تنمية قدرة المجتمع على الإفادة من المعلومات المتاحة.

٢ - ترشيد وتنسيق جهود المجتمع في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من معلومات.

٣ - ضمان قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات.

٤ - الإرتفاع بمستوى كفاءة وفعالية الأنشطة الفنية في الإنتاج والخدمات.

٥ - ضمان مقومات القرارات السلمية في جميع القطاعات (النوايسه: د.ت،١٤٥)

وهناك العديد من الخصائص الهامة للمعلومات التي يجب أن ينتبه إليها الباحث كما هي موضحة في الشكل التالي، وهي على النحو التالي من وجهة نظر خشبة:



١ - التوقيت (Timely):

التوقيت المناسب يعني أن تكون المعلومات مناسبة زمنياً لاستخدامات المستفيدين خلال دورة معالجتها والحصول عليها. وهذه الخاصية ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة (الإدخال، وعمليات المعالجة، إعداد التقارير عن المخرجات للمستفيدين)، ومن أجل الوصول إلى خاصية التوقيت المناسب للمعلومات فإنه من الضروري تخفيض الوقت اللازم لدورة المعالجة ولا يتحقق ذلك إلا باستخدام الحاسوب للحصول على معلومات دقيقة وملائمة لاحتياجات المستفيدين في توقيت مناسب (خشبه: د.ت،٤٧)

٢ - الدقة (Accuracy):

وتعني أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة البيانات أي درجة غياب الأخطاء من المعلومات ويمكن القول بأن الدقة هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات الناتجة خلال فترة زمنية معينة.

٣ - الصلاحية : (Relevance)

صلاحية المعلومات: هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملاءمة نظام المعلومات لاحتياجات المستفيدين بصورة جيدة وهذه الخاصية يمكن قياسها بشمول المعلومات أو بدرجة الوضوح التي يعمل بها نظام الاستفسار.

٤ - المرونة (Flexibility):

المرونة: هي قابلية تكيف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستفيدين، فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستفيدين



في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد.

٥ - الوضوح (Clarity):

هذه الخاصية تعني أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض ومنسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقض ويكون عرضها بالشكل المناسب لاحتياجات المستفيدين.

٦ - قابلية المراجعة (Verifiability):

هذه الخاصية منطقية نسبياً، وتتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين لمراجعة فحص نفس المعلومات.

٧ - عدم التحيز (Freedom From Bias):

هذه الخاصية تعني غياب القصد من تغير أو تعديل ما يؤثر في المستفيدين وبمعنى آخر فإن تغيير محتوى المعلومات يصبح مؤثراً على المستفيدين أو تغيير المعلومات التي تتوافق مع أهداف أو رغبات المستفيدين.

٨ - إمكانية الوصول (Accessibility):

إمكانية الوصول هي سهولة وسرعة الحصول على المعلومات، التي تشير إلى زمن استجابة النظام للخدمات المتاحة للاستخدام والنظام الذي يعطي استجابة متوسطة ومقداراً ضخماً من المعلومات بالإضافة الى سهولة الاستخدام يكون من الطبيعي أكثر قيمة وأعلى كلفة من النظام الذي يعطي إمكانية وصول أقل. إن كمية المعلومات ليست مقياساً مطلقاً ولكن يمكن اعتبارها علاقة تناسب بين قيمة وكلفة المعلومات.



٩ - قابلية القياس (Quantitiability)**:**

وهذه الخاصية تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة عن نظام المعلومات الرسمي وتستبعد من هذه الخاصية المعلومات غير الرسمية.

١٠ - الشمول (Comprehensive)**:**

الشمول: هو الدرجة التي يغطي بها نظام المعلومات احتياجات المستفيدين بحيث تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد ودون إيجاز يفقدها معناها ويتحول الشمول أيضاً إلى متغيرات اقتصادية حيث أن المعلومات الكاملة أكثر قيمة وفائدة من المعلومات غير الكاملة (النوايسة: د.ت،١٤٥)

- **أما أبعاد جودة المعلومات من وجهة نظر نجم فهي كما يلي:**

أولاً: البعد الزمني (Time Dimension) **: ويتحدد بالسمات التالية:**

- التوقيت: المعلومات يجب أن تقدم عندما تكون مطلوبة.
- الآنية (Currency): المعلومات يجب أن تكون الأحدث عندما تقدم.
- التكرار (Frequency): المعلومات يمكن أن تقدم كلما كانت مطلوبة.
- الفترة الزمنية (Time Period): المعلومات يمكن أن تقدم حول الماضي، الحاضر، والمستقبل.

ثانيا: البعد المتعلق بالمضمون (Content Dimension)**:**

- الدقة (Currency): أن تكون خالية من الأخطاء.
- ذات صلة (Relevance): المعلومات يجب أن تكون مرتبطة بالحاجة إلى المعلومات من قبل شخص معين في حالة معينة.

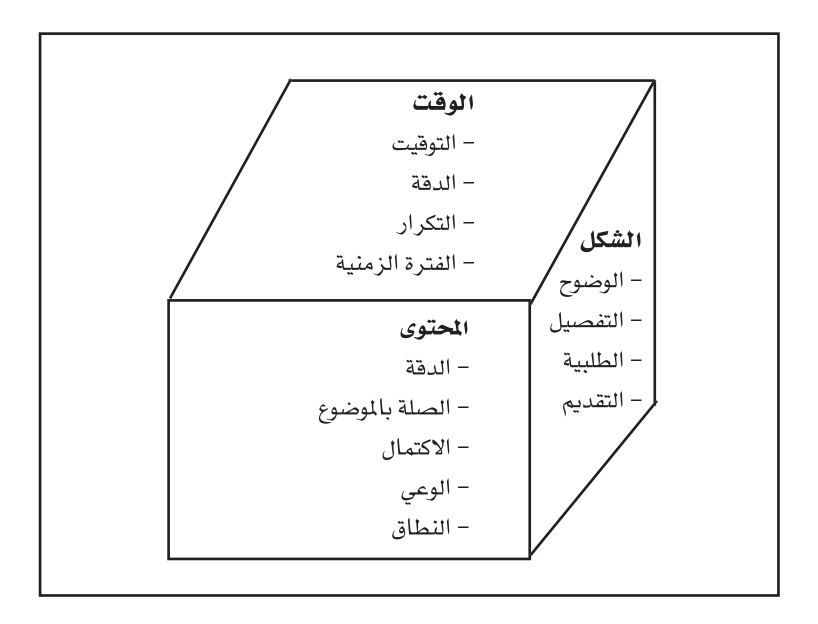


- الاكتمال (Completeness): كل المعلومات المطلوبة يجب تقديمها.
- الوعي (Conciseness): فقط المعلومات المطلوبة يجب أن تقدم.
- النطاق(Scope): المعلومات يمكن أن يكون لها نطاق واسع أو ضيق أو ذات تركيز داخلي أو خارجي (نجم: د.ت،٧٥)
- الأداء (Performance): المعلومات يجب أن تظهر الأداء من الأنشطة المنجزة، التقدم المتحقق أو الموارد المتراكمة.

ثالثاً: البعد الشكلي (Form Dimension)

- الوضوح (Clarity): المعلومات يمكن أن تكون بشكل سهل الفهم.
- التفصيل (Detail): المعلومات يمكن أن بشكل تفصيلي أو ملخص.
- الطلبية (Order): المعلومات يمكن ترتيبها بتعاقب محدد مسبقاً.
- التقديم (Presentation): المعلومات يمكن أن تقدم بشكل سردي، رقمي، بياني أو بأي شكل آخر.
- الوسائط المتعددة (Multimedia): المعلومات يمكن أن تقدم مطبوعة، فيدوية، أو أية وسائط أخرى (انظر الشكل).





(Source: James A.O 'Brien (2002): Management Information Systems, McGrow- Hill/Irwin, Boston, p16.)

ب – البحث العلمي:

بالنسبة للبحث (Research) فقد ظهرت تعريفات لا حصر لها لمفهومه معظمها يدور حول فكرة واحدة تؤكد أنه وسيلة للاستقصاء الدقيق والمنظم، يقوم بها الباحث لاكتشاف حقائق أو علاقات جديدة تساهم في حل مشكلة ما. ويعرف (Whitney) البحث بأنه: استقصاء دقيق يهدف إلى اكتشاف حقائق وقواعد عامة يمكن التحقق منها مستقبلاً (Whitney,18)

ويعرف (Hillway) البحث بأنه وسيلة للدراسة يمكن بواسطتها الوصول إلى حل لمشكلة محددة، وذلك عن طريق التقصي الشامل والدقيق لجميع الشواهد والأدلة التي يمكن التحقق منها والتي تتصل بهذه المشكلة. ويعرف (Hillway,5)

ويعرف ماكميلان وشوماخر البحث بأنه: "عملية منظمة لجمع البيانات أو المعلومات وتحليلها لغرض معين (McMillan:2001,8)

أما توكمان فيعرفه بأنه: " محاولة منظمة للوصول إلى إجابات أو حلول للأسئلة أو المشكلات التي تواجه الأفراد أو الجماعات في مواقعهم ومناحي حياتهم" (Tuckman,12)

ويرى جود (Good) أن تعريف البحث يختلف باختلاف أنواع البحوث ومجالاتها وأهدافها ووسائلها وأدواتها، وبالتالي فإنه من الأفضل ألا نشغل الباحث أوالدارس منذ بداية دراسته لمناهج البحث بمسألة التعريف. ويكتفي بالتأكيد على نوعية البحث الجيد وخصائصه.

ومن التعريفات الشائعة للبحث العلمي:

- طريقة أو محاولة منظمة يمكن أن توجه لحل مشكلات الإنسان في مجالات متعددة. وهو مجموعة الجهود المنظمة التي يقوم بها الإنسان مستخدماً الأسلوب العلمي وقواعد الطريقة العلمية في سعيه لزيادة سيطرته على بيئته واكتشاف ظواهرها وتحديد العلاقات بين هذه الظواهر (Good,2)
- مجموعة من النشاطات التي تحاول إضافة معارف أساسية جديدة على حقل أو أكثر من حقول المعرفة من خلال اكتشاف حقائق جديدة ذات أهمية باستخدام عمليات وأساليب منهجية موضوعية (حمامي: د.ت،٢٢)
- الوسيلة التي يمكننا عن طريقها الوصول إلى الحقيقة أو مجموعة الحقائق في موقف من المواقف، ومحاولة اختبارها للتأكد من صلاحيتها في مواقف أخرى، وتعميمها لنصل إلى النظرية، وهي هدف كل بحث علمي (بدوي: ١٩٦٨م)



- جهد إنساني منظم وهادف يقوم على الربط بين الوسائل والغايات من أجل تحقيق طموحات الإنسان ومعالجة مشكلاته وتلبية حاجاته وإشباعها. ويتضمن مجموعة من الأدوات والبيانات والمعلومات المنظمة والهادفة، ويربط بين النظريات والأفكار والإبداع الإنساني من جهة وبين الخبرة والممارسة والمشكلات والطموحات الإنسانية من جهة أخرى (العوامله: د.ت، ١٣)
- نشاط علمي يتقدم به الباحث لحل أو محاولة حل مشكلة قائمة ذات حقيقة معنوية أو مادية، أو لفحص موضوع معين واستقصائه من أجل إضافة أمور جديدة للمعرفة الإنسانية، أو لإعطاء نقد بناء ومقارنة معرفة سابقة بهدف تقصي الحقيقة وإذاعتها بين الناس. والبحث العلمي تحرك منطقي من المعلوم إلى المجهول بهدف اكتشاف حقائق جديدة، أو تفهم أفضل للمجهول، أو لتوظيف المعارف السابقة والطرق المألوفة للتعرف على المجهول. والبحث العلمي نشاط تعليمي لتعريف المسائل وإعادة تعريفها، وصياغة الفرضيات واقتراح الحلول وجمع البيانات وتنظيمها وتقويمها وإجراء الاستدلالات والتوصل إلى نتائج، واختبارها بعناية، وهو إضافة جوهرية لِكَم المعلومات الحالية بهدف تحسينها من أجل التوصل للحقيقة بمساعدة الدراسات والمشاهدات والمقارنات والتجارب (عوض: د.ت،١٥)
- " التحري والاستقصاء المنظم الدقيق، الهادف للكشف عن حقائق الأشياء وعلاقاتها مع بعضها البعض، وذلك من أجل تطوير أو تعديل الوضع الممارس لها فعلاً ".



- "كافة الإجراءات المنظمة والمصممة بدقة من أجل الحصول على كافة أنواع المعرفة والتعامل معها بموضوعية وشمولية وتطويرها بما يتناسب مع مضمون المستجدات البيئية الكلية الحالية والممكنة (عبيدات: د.ت،٥)
- سلوك إنساني منظم يهدف إلى استقصاء صحة معلومة أو حادثة هامة، أو توضيح موقف أو ظاهرة راهنة، أو البحث عن حل ناجح لمشكلة أكاديمية أو سلوكية/ إجتماعية تهم الفرد والمجتمع. وهو سلوك إجرائي واعٍ يحدث بعمليات تخطيطية وتنفيذية متنوعة للحصول على النتائج المقصودة (حمدان:١٩٨٩م،١٦)

وعلى الرغم من تعدد التعريفات للبحث العلمي، وعدم إتفاق الباحثين على تعريف محدد، بسبب تعدد أساليب البحث العلمي وعدم تحديد مفهوم العلم، فإنها جميعها تشترك في النقاط التالية:

- أنه محاولة منظمة (تتبع أسلوباً أو منهجاً معيناً ولا تعتمد على الطرق غير العلمية).
- يهدف إلى زيادة الحقائق والمعلومات التي يعرفها الإنسان وتوسيع دائرة معارفه، ليكون أكثر قدرة على التكيف مع بيئته والسيطرة عليها.
- يختبر المعارف والعلاقات التي يتوصل إليها ولا يعلنها إلا بعد فحصها والتأكد منها بالتجربة.
- يشمل جميع ميادين الحياة وجميع مشكلاتها ويستخدم في جميع المجالات على حد سواء.



ولقد أشار حاجي خليفة في القرن السابع عشر الميلادي إلى أن أغراض البحث أو التأليف تقع في مراتب، وحسب تعبيره "لا يؤلف عاقل إلا فيها" وهي على النحو التالي:

١ – إما شيء لم يسق إليه فيخترعه.

٢ – أو شيء ناقص فيتمّه.

٣ – أو شيء مغلق فيشرحه.

٤ – أو شيء طويل فيختصره دون أن يخل بشيء من معانيه.

٥ – أو شيء متفرق فيجمعه.

٦ – أو شيء مختلط فيرتبه.

٧ – أو شيء أخطأ فيه مصنفه فيصلحه.

ويمكن أن يكون الدافع لإجراء البحوث والدراسات واحداً أو أكثر من التالية:

١ - الرغبة في خدمة المجتمع.

٢ - الرغبة في التعرف على الجديد واكتشاف المجهول.

٣ - الرغبة في مواجهة التحدي لحل المسائل غير المحلولة.

٤ - الرغبة في الحصول على درجة علمية أو أكاديمية (ماجستير، دكتوراة).

٥ - توجهات المؤسسة وظروف العمل لإجراء البحوث والدراسات.

٦ - الشك في نتائج بحوث ودراسات سابقة.

٧ - المتعة العقلية في إنجاز عمل أو إبداع أو حل مشكلة تواجه شخصاً أو جماعة.



وهناك أربعة أهداف أساسية تسعى البحوث العلمية لتحقيقها:

١ – إستعراض المعرفة الحالية وتحليلها وإعادة تنظيمها، وهذا يمكن أن يكون أسلوباً تدريبياً لطلاب البحث، وغالباً ما يكون البحث نظرياً مكتبياً.

٢ – وصف موقف معين أو مشكلة محددة (البحوث النظرية).

٣ – بناء أو تكوين نموذج جديد وهو أعقد البحوث وأكثرها كلفة.

٤ – وضع تفسيرات وتحليلات لشرح ظاهرة أو مشكلة معينة وهو النوع المثالي الذي يعتمده الباحثون المهنيون (حمامي: د.ت،١)

ويتصف البحث العلمي بمجموعة مترابطة من الخصائص الأساسية التي لا بد من توافرها لتحقيق أهدافه.

ويلخصها (Serkan) **على النحو الآتي:**

١ - الموضوعية Objectivity.

٢ - الاختبارية والدقة Testability and Accuracy.

٣ - إمكانية تكرار النتائج Reliability.

٤ - التبسيط والاختصار Parsimony.

٥ - أن يكون للبحث العلمي غاية أو هدف.

٦ - استخدام نتائج البحث لاحقاً في التنبؤ بحالات ومواقف مشابهة (Serkan:1992)

ويتميز البحث العلمي بعدة خصائص، يرتبها عودة وزميله على النحو التالي:

١ – يسير البحث وفق طريقة منظمة تتلخص فيما يلي:

- يبدأ البحث بسؤال في عقل الباحث.



- يتطلب البحث تحديداً للمشكلة، وذلك بصياغتها صياغة محددة، وبمصطلحات واضحة.
- يتطلب البحث وضع خطة توجه الباحث للوصول إلى الحل، فالبحث إذاً نشاط موجه.

٢ – يتعامل البحث مع المشكلة الأساسية من خلال مشكلات فرعية.

٣ – يحدد إتجاه البحث بفرضيات مبينة على إفتراضات أو مسلمات بحثية واضحة قياساً على إفتراضات العلم الأساسية.

٤ – يتعامل البحث مع الحقائق ومعانيها وتفسيراتها، ويلعب الباحث دور المكتشف للعلاقات بين المتغيرات. ويعتمد البحث على المنطق في تقبل إجراءاته وفحص تعميماته.

٥ – للبحث صفة دورية؛ بمعنى أن الوصول إلى حل لمشكلة البحث، قد يكون بداية لظهور مشكلات بحثية جديدة وهكذا.

٦ – البحث العلمي عمل دقيق يتطلب صفات في الباحث نفسه، أهمها:

- الصبر والمثابرة.
- حب الاستطلاع والتقصي (الفضول العلمي).
- عدم التشهير العلمي بالآخرين أو السخرية من منجزاتهم.
- الموضوعية والأمانة والبعد عن الذاتية.

٧ – البحث العلمي عمل هادف، وللنتيجة التي يتوصل إليها خاصيتان أساسيتان هما:

- لإمكانية التحقق.



■ وقابلية التعميم (عوده:١٩٩٢م،١٠)

• ويمكن تلخيص خصائص البحث العلمي على النحو التالي:

١ – البحث العلمي عبارة عن نظام (System) متكامل وهادف، يقوم على الربط بين الوسائل والإمكانيات المتاحة من أجل الوصول إلى غايات مرسومة ومشروعة تتمحور حول حاجات الإنسان ومشكلاته وفرص تقدمه إلى الأمام.

٢ – يتكون البحث من أجزاء مترابطة هي: الشكل والمحتوى والأسلوب.

٣ – البحث العلمي نشاط قائم على عدد من المرتكزات والمتطلبات المادية والمعنوية وأهمها:

أ. عناصر بشرية مؤهلة تتميز بالقدرة الإبداعية والعلمية والعملية في مجالي البحث العلمي والتخصص الأكاديمي.

ب. مخصصات مالية ومادية مناسبة لنشاط البحث العلمي.

جـ. الدعم والتشجيع والتنسيق والتعاون على كافة المستويات الشخصية والرسمية المكتبات والمعلومات المتقدمة.

د. الإلتزام بالقواعد العلمية والأخلاقية في البحث.

٤ – البحث العلمي جهد إنساني ونشاط يتمحور حول الإنسان نفسه، فهو وسيلة وغاية، وعليه يتوقف مستوى التقدم العلمي.

٥ – البحث العلمي نشاط منظم، قائم على مجموعة من القيم والقواعد والأصول والطرق المنهجية المعروفة والمقبولة علمياً وعملياً والمتطورة باستمرار، أي أنه بعيد عن العشوائية والإرتجالية والمزاجية والشخصية والفوضى.



أ. الدعم والتشجيع والتنسيق والتعاون على كافة المستويات الشخصية والرسمية والدولية.

ب. تسهيلات إدارية ومكتبية متطورة بما في ذلك مصادر المعلومات الحديثة وخدمات المكتبات والمعلومات المتقدمة.

٦ – البحث العلمي يقوم على تطبيق الطريقة العلمية في تحليل المشكلات ودراسة الظاهرة الطبيعية والإجتماعية، وترتكز الطريقة العلمية على ما يأتي:

أ. الموضوعية والحياد في تحديد المشكلات وبحثها وتحليلها.

ب. الإعتماد على مقاييس محددة وإجراءات معروفة في معالجة المشكلات.

ج.إيجاد الأدلة العلمية الملائمة والمقنعة والمشروعة وتقديمها بصدق وأمانة.

د. الإبتعاد عن الجدل العقيم (النقاش عديم الفائدة).

هـ. الإنفتاح العقلي والعلمي والإستعداد المخلص لقبول الآراء الأخرى.

٧ – البحث العلمي يقوم على وضوح الرؤيا والربط الفعال بين الوسائل والغايات (العوامله: د.ت:٢٢)

٨ – البحث العلمي يتميز بالسعي نحو التجديد وتوخي التميز شكلاً ومضموناً وأسلوباً.

وتقسم البحوث حسب طبيعتها إلى:

١ – بحوث أساسية أو بحتية Pure or Basic Research.

٢ – بحوث تطبيعية Applied Research.

أ- البحث النظري (الأساسي):

هدف هذا النوع من البحوث التوصل للحقيقة وتطوير المفاهيم النظرية ومحاولة تعميم نتائجها بغض النظر عن فوائد البحث ونتائجه، ويجب على الباحث



في هذا المجال أن يكون ملماً بالمفاهيم والإفتراضات وما تم إجراؤه من قبل الآخرين للوصول إلى المعرفة حول مشكلة معينة.

ب- البحث التطبيقي:

يعرف البحث التطبيقي على أنه ذلك النوع من الدراسات التي يقوم بها الباحث بهدف تطبيق نتائجها لحل المشكلات الحالية، وتغطي العديد من التخصصات الإنسانية كالتعليم والإدارة والإقتصاد والتربية والإجتماع، ويهدف البحث التطبيقي إلى معالجة مشكلات قائمة لدى المؤسسات الإجتماعية والإقتصادية، بعد تحديد المشكلات والتأكد من صحة ودقة مسبباتها ومحاولة علاجها وصولاً إلى نتائج وتوصيات تسهم في التخفيف من حدة هذه المشكلات. ومثالها أبحاث التسويق التي تجريها الشركات، وأبحاث البنك الدولي حول الدول النامية، وأبحاث منظمة الصحة العالمية، واللجان الخاصة بالمرأة وأبحاث الرضا الوظيفي وغيرها.

وتجدر الإشارة إلى أنه من الصعب أحياناً الفصل بين البحوث النظرية والبحوث التطبيقية، وذلك للعلاقة التكاملية بينهما، فالبحوث التطبيقية غالباً ما تعتمد في بناء فرضياتها أو أسئلتها على الأطر النظرية المتوافرة في الأدبيات المختلفة المنشودة، كما أن البحوث النظرية في نفس الوقت تستفيد وبشكل مباشر أو غير مباشر من نتائج الدراسات التطبيقية من خلال إعادة النظر في منطلقاتها النظرية لتكييفها مع الواقع.

تقسم البحوث حسب مناهج البحث العلمي والأساليب المستخدمة إلى:

١ - البحوث التاريخية Historical Research.

٢ - البحوث الوصفية Descriptive Research.



٣ - البحوث التجريبية Experimental Research.

ويصنف النبهان البحوث العلمية حسب الهدف إلى: البحث الأساسي، البحث التطبيقي، بحث التقويم، بحث التطوير، البحث الإجرائي، ويصنفها وفق أسلوب الإجراء على النحو التالي: الأسلوب التجريبي، أسلوب تحليل النظم ودراسة الحالة.

وترتبط خطوات البحث العلمي مع بعضها البعض ارتباطاً قوياً لدرجة أنه يصعب الفصل بينها أحياناً، كما أنها تتداخل فيما بينها بحيث تشكل مجموعة من الخطوات المتسلسلة والمترابطة والمتكاملة كما هو مبين في الشكل رقم (١)، وبالرغم من الاختلافات بين الباحثين في عدد هذه الخطوات وترتيبها، إلا أن هناك اتفاقاً عاماً على أن هذه الخطوات الرئيسية للبحث العلمي والتي يجب على الباحث الالتزام بها وتشتمل على ما يلي:

١ - الشعور بالمشكلة وتحديدها.
٢ - تحديد أبعاد البحث بما في ذلك: الأهداف، الأهمية، المبررات، والمحددات.
٣ - مراجعة الدراسات السابقة والأدبيات المتعلقة بمشكلة الدراسة.
٤ - صياغة فرضيات الدراسة.
٥ - تحديد منهجية البحث المناسبة للمشكلة ومصادر البيانات اللازمة ووسائل جمعها وتحديد مجتمع وعينة الدراسة.
٦ - جمع البيانات وتبويبها ومعالجتها إحصائياً بالأسلوب المناسب، وعرض البيانات بشكل يجعلها قابلة للفهم والتحليل واستخلاص النتائج.
٧ - الخروج بنتائج البحث اعتماداً على البيانات والمعلومات التي تم جمعها والأدلة الإحصائية التي توافرت للباحث نتيجة للتحليل الإحصائي.



٨ - وضع التوصيات المناسبة والعملية المعتمدة على نتائج البحث.

٩ - إعداد تقرير البحث وكتابته وفقاً لقواعد وأصول البحث العلمي (عليان:٢٠٠٩م،٥٥)

- **أخلاقيات جمع المعلومات عن طريق الملاحظة:**

تعد الملاحظة واحدة من أقدم وسائل جمع المعلومات، حيث استخدمها الإنسان الأول في التعرف على الظواهر الطبيعية وغيرها من الظواهر، ثم انتقل استخدامها إلى العلوم بشكل عام وإلى العلوم الإجتماعية والإنسانية بشكل خاص.

وتعد الملاحظة إحدى وسائل جمع المعلومات المتعلقة بسلوكيات الفرد الفعلية ومواقفه واتجاهاته ومشاعره. وتعطي الملاحظة معلومات لا يمكن الحصول عليها أحياناً باستخدام الطرق الأخرى لجمع المعلومات (الإستبانة ، المقابلة، الوثائق). مثال ذلك: دراسة سلوكيات الطفل العدواني، ومراقبة إنتاجية العمال. كذلك تفيد الملاحظة في الحالات التي يرفض فيها مجتمع أو عينة الدراسة التعاون مع الباحث (عليان:٢٠١٠م،٢٥)

الملاحظة عبارة عن تفاعل وتبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر، أحدهما الباحث، والآخر المستجيب أو المبحوث، لجمع معلومات محددة حول موضوع معين، ويلاحظ الباحث أثناءها ردود فعل المبحوث (الرفاعي:١٩٩٨م،٢٢١)

كما تعرف الملاحظة بأنها: عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها، بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات



والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته (العوامله: د.ت،١٣٠)

وتتلخص إجراءات الملاحظة في النقاط التالية التي يجب على الباحث أن يلتزم بها :

١ - تحديد هدف الملاحظة ومجالها ومكانها وزمانها.

٢ - إعداد بطاقة الملاحظة ليسجل عليها المعلومات التي يتم جمعها بالملاحظة.

٣ - التأكد من صدق الملاحظة عن طريق إعادتها لأكثر من مرة.

٤ - تسجيل ما يتم ملاحظته مباشرة.

- **وتحتاج الملاحظة كطريقة لجمع المعلومات إلى:**

١ - ملاحظ مدرَّب.

٢ - غير متحيِّز.

٣ - يعرف ماذا يلاحظ.

٤ - وفي أي وقت يلاحظ.

٥ - وبأي وسيلة أو أداة يلاحظ.

وعلى الباحث أن يتبع الخطوات التالية عند استخدامه للملاحظة كطريق لجمع المعلومات:

١ - تحديد الهدف من الملاحظة.

٢ - تحديد مجتمع الدراسة الذي ستتم ملاحظته.

٣ - محاولة الدخول في مجتمع الدراسة دون ملاحظة أفراد المجتمع، إن أمكن.

٤ - إجراء الدراسة عن طريق مراقبة الأفراد وملاحظة تصرفاتهم وتدوين الملاحظات خلال فترة الدراسة حتى لو استمرت لأشهر أو سنوات.



٥ - حل المشكلات التي قد تطرأ على الباحث وخاصة إذا عرفت الجماعة أنه يراقبهم.

٦ - الخروج بحذر من مجتمع الدراسة دون ملاحظة الآخرين.

٧ - تحليل البيانات التي تم جمعها والخروج بالنتائج وكتابة التقرير.

ومن الإرشادات الواجب على الباحث الالتزام بها للوصول إلى الملاحظة الجيدة:

١ - الحصول على معلومات كافية مسبقة عن موضوع الدراسة الذي سيتم ملاحظته.

٢ - تحديد أهداف استخدام أسلوب الملاحظة لجمع المعلومات.

٣ - استخدام الوسائل والأدوات المناسبة لتسجيل الملاحظة.

٤ - تحديد الفئات (الأفراد، الجماعات، الأشياء، الظواهر... الخ) التي سيقوم الباحث بملاحظتها.

٥ - الدقة في الملاحظة وعدم التسرع في النتائج.

٦ - المعرفة التامة بأساليب وأدوات القياس قبل استخدامها.

٧ - القيام بالملاحظة بشكل ناقد وبعناية.

٨ - ملاحظة السلوك لفترة زمنية مناسبة.

٩ - تحديد السمات أو الخصائص التي يجب ملاحظتها.

١٠ - ملاحظة السلوكيات ذات العلاقة بمشكلة البحث.

١١ - التركيز على ملاحظة عدد محدود من أنماط السلوك في وحدة الزمن.

١٢ - محاولة القيام بالملاحظة دون معرفة الفرد بأنه يلاحظ من قبل الباحث.

١٣ - ملاحظة أكبر ما يمكن من السلوكات المرتبطة بالسمة الملاحظة وذلك بالقيام بالملاحظة على فترات.



١٤ – التسجيل الفوري للملاحظات، حتى لا تتعرض المعلومات للنسيان.

١٥ – محاولة إشراك عدد من الباحثين المدربين لمساعدة الباحث في الملاحظة لأن ذلك يوفر تكاملاً في الملاحظة ويقلل من تحيز الباحث (عوده:١٩٩٢م،١٧٩–١٨٠)

١٦ - عدم محاولة تفسير الباحث للسلوك الملاحظ مباشرة.

- **ويمكن للباحث تسجيل المعلومات في طريقة الملاحظة بعدة طرق أهمها:**

١ – أن يسجل الباحث بنفسه المعلومات من خلال كتابتها مباشرة أثناء الملاحظة أو بعدها بقليل.

٢ – أن يستخدم الباحث أجهزة التصوير المناسبة مثل كاميرا الفيديو وغيرها. ويؤخذ على هذه الطريقة أن المبحوث يغير سلوكه ويصطنع تصرفاته إذا شعر بوجود آلة تصوير أو تسجيل تتابعه.

٣ – قد يستعين الباحث بأفراد آخرين لتسجيل المعلومات، وفي هذه الحالة يجب أن يوضح لهم أهداف الدراسة وما يسعى إلى ملاحظته وأن يدربهم على ذلك.

ويقول عوض أنه من أجل الحصول على ملاحظات منظمة وموثوق بها، هناك بعض الأساليب التي يمكن إتباعها، وهي مرتبة حسب أهميتها على النحو التالي:

١ – التسجيل على الفيديو، حيث يتم تسجيل الصوت والصورة، ويتمكن الباحث من الرجوع إلى الموقف الواحد أكثر من مرة حتى يتوصل إلى المعلومات التي يرغبها. وهذا الأسلوب مكلف ويحتاج إلى وقت طويل.

٢ – التسجيل على شريط صوتي، حيث يتم فقط تسجيل الصوت، ويمكن الاستماع إلى الشريط أكثر من مرة واحدة، وهو أسلوب غير مكلف ولكنه لا يصلح في كل المواقف.



٣ - المعاينة النشطة، حيث يقوم الباحث بملاحظة أفراد الدراسة ومراقبتهم وتسجيل المعلومات التي يريد أولاً بأول وفور وقوعها (عوض: د.ت،١٠٤)

- **وعلى الباحث أن يعرف أن هناك عيوباً كثيرة للملاحظة من أهمها:**

١ - قد تستغرق وقتاً وجهداً وتكلفة مرتفعة في بعض الأحيان، وخاصة إذا تطلب الأمر ملاحظة الظاهرة لفترات زمنية طويلة وفي ظروف صعبة.

٢ - قد يتعرض الباحث للخطر في بعض الأحيان كما هو الحال في ملاحظة بعض الظواهر الطبيعية أو القبائل البدائية أو الأفراد العدوانيين وغير ذلك.

٣ - التحيز من قبل الباحث في بعض الأحيان وخاصة عند تأثره بالظاهرة التي يلاحظها، والتحيز من قبل المبحوثين عند إدراكهم أنهم يخضعون للملاحظة.

٤ - هناك بعض القضايا والمشكلات والسلوكات الخاصة بالأفراد والتي من الصعب وأحيانا من المستحيل ملاحظتها، كالعلاقة بين الزوجين مثلاً.

٥ - يغير الأشخاص الذين تتم ملاحظتهم سلوكاتهم ولا يظهرون سلوكيات حقيقية.

٦ - تتطلب الملاحظة وقتاً طويلاً، وقد ينتظر الباحث الظاهرة التي يرغب في ملاحظتها أياماً أو أشهراً أو سنوات.

٧ - قد تتأثر الملاحظة بعوامل وقتية تؤثر على نجاحها ودقة معلوماتها (عليان:٢٠٠٩م،٧٣)

- **أخلاقيات جمع المعلومات عن طريق المقابلة** (Interview):

تعد المقابلة استبانةً شفويةً يقوم من خلالها الباحث بجمع معلومات بطريقة شفوية مباشرة من المفحوص. والفرق بين المقابلة والإستبانة يكمن في أن المفحوص هو



الذي يكتب الإجابة على الأسئلة، بينما يكتب الباحث بنفسه إجابات المفحوص في المقابلة.

والمقابلة عبارة عن حوار يدور بين الباحث (المقابِل)، والشخص الذي تتم مقابلته (المستجيب). يبدأ هذا الحوار بخلق علاقة وئام بينهما، ليضمن الباحث الحد الأدنى من تعاون المستجيب. ثم يشرح الباحث الغرض من المقابلة. وبعد أن يشعر الباحث بأن المستجيب على استعداد للتعاون، يبدأ بطرح الأسئلة التي يحددها مسبقاً... ثم يسجل الإجابة بكلمات المستجيب. وهكذا يلاحظ أن المقابلة عبارة عن استبانة شفوية (عوده:١٩٩٢م،١٨٨)

وهناك تعريفات كثيرة للمقابلة من بينها:

١ - لقاء يتم بين الشخص المقابل (الباحث أو من ينوب عنه) الذي يقوم بطرح مجموعة من الأسئلة على الأشخاص المستجيبين وجهاً لوجه، ويقوم الباحث أو المقابل بتسجيل الإجابات على الاستمارات

٢ - وسيلة شفوية، عادة مباشرة أو هاتفية أو تقنية، لجمع البيانات، يتم خلالها سؤال فرد أو خبير عن معلومات لا تتوفر عادة في الكتب أو المصادر الأخرى

٣ - محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة(حمدان:١٩٨٩م،٨٨)

- **وتهدف المقابلة إلى ما يلي:**

أولاً: الحصول على المعلومات التي يريدها الباحث من المبحوثين.

ثانياً: التعرف على ملامح أو مشاعر أو تصرفات المبحوثين في مواقف معينة.



- **وتبرز أهمية المقابلة في الحالات التالية:**

١ - عندما يكون المفحوصون أطفالاً أو أشخاصاً لا يعرفون القراءة والكتابة.

٢ - عندما يكون المفحوصون من كبار السن أو العجزة أو المعاقين أو المرضى.

٣ - حينما لا يرغب المفحوصون في إعطاء آرائهم ومعلوماتهم كتابة.

٤ - حينما يتطلب موضوع الدراسة اطِّلاع الباحث بنفسه على الظاهرة وعلى مجتمع الدراسة.

٥ - حينما يتطلب الموضوع جمع المعلومات من عدد من الأفراد يعيشون أو يعملون معاً كالعمال في المصانع أو المعلمين في المدارس مثلاً.

٦ - حينما يكون الهدف الحصول على وصف كيفي للواقع وليس كمّياً أو رقمياً.

٧ - حينما يتطلب الحصول على المعلومات وجود علاقات شخصية مع المفحوصين.

٨ - حينما يشعر الباحث بأن المفحوصين بحاجة إلى من يشعرهم بأهميتهم ويقدرهم.

- **ويجب على الباحث الإعداد للمقابلة ومراعاة الأمور التالية عند إجراءها:**

١ - إعداد استمارة المقابلة إعداداً دقيقاً.

٢ - معرفة الباحث بموضوع الدراسة تماماً وبثقافة وخلفية المستجيبين. وأن يكون مستعداً للإجابة عن تساؤلاتهم.

٣ - تحديد الأفراد الذين ستتم مقابلتهم ومكان وزمان المقابلة.

٤ - يقدم الباحث نفسه بطريقة لائقة ومقبولة ويذكر الهدف من دراسته وأهمية المعلومات التي سيقدمها المستجيب وأنها سوف تستخدم فقط لأغراض البحث العلمي. (كسب ثقة المستجيب).



٥ – يراعي الباحث أصول المقابلة والمعاملة اللطيفة.

٦ – يطرح الباحث السؤال ويعطي الفرصة للمستجيب للتعبير عن نفسه وتوضيح وجهة نظره.

٧ – عدم إجهاد المستجيب بالأسئلة الكثيرة وأن يكون وقت المقابلة معقولاً.

- **ومن الأخلاقيات الواجب على الباحث مراعاتها في المقابلة:**

١ – الترتيب المسبق للمقابلة، ويجب على الباحث الاتصال بالمبحوث لتحديد وقت إجراء المقابلة ومدتها أو إعطائه فكرة مختصرة عن البحث ليهيئ نفسه للمقابلة.

٢ – تحديد مكان مناسب لإجراء المقابلة، ويفضل أن يكون المكان هادئاً وبعيداً عن مكان العمل.

٣ – اهتمام الباحث بمظهره الشخصي وملابسه، لأن ذلك يؤثر في المبحوثين.

٤ – ضرورة خلق جو من المودة والاطمئنان بين الباحث والمبحوث، والابتعاد عن الرسمية والرهبة في المقابلة. ويفضل بدء المقابلة بسؤال عام جداً بعيد عن موضوع المقابلة. ويفضل كذلك أن يوضح الباحث أهداف بحثه للمبحوث وأن يؤكد على سرية المعلومات التي سيقدمها وأن لا تستخدم إلاّ لأغراض البحث العلمي، ويوضح له أن المعلومات التي سيقدمها ستكون مفيدة للبحث وسوف تؤثر في نتائجه.

٥ – مراعاة قواعد وأصول وأسس طرح الأسئلة والتي منها:

- أن يكون السؤال واضحاً ومفهوماً.
- أن يطرح السؤال بشكل غير متحيز، بمعنى ألاّ يوحي بالإجابة المطلوبة.
- عدم طرح الأسئلة الدقيقة جداً أو الصعبة أو الشخصية جداً.
- إظهار الإهتمام والمتابعة للمبحوث.



٦ - عدم إعطاء المبحوث الفرصة لإدارة المقابلة والسيطرة عليها.

٧ - اختيار الطريقة المناسبة لتسجيل الإجابات، وتسجيلها أولاً بأول إن أمكن، وذلك لتقليل إمكانية النسيان، على أن يتم أخذ الملاحظات بطريقة مناسبة بحيث لا يتم تجاهل المبحوث أو عدم الإهتمام به من خلال عدم النظر أو عدم الإنتباه إليه أثناء حديثه. ويمكن حل هذه المشكلة باستخدام أجهزة التسجيل المناسبة بعد موافقة المبحوث.

- **ومن أخلاقيات ما قبل بدء المقابلة :**

١ -استقبال الشخص استقبالاً حسناً ولطيفاً .

٢ -تهيئة مكان المقابلة بحيث يكون هادئاً ومريحاً ومناسباً.

٣ -الاعتذار للشخص إذا طال انتظاره وإبداء الأسباب التي كانت وراء ذلك.

٤ -الاستعداد الشخصي من قبل الباحث بحيث يكون مطلعاً على كافة الأوراق والمعلومات المتعلقة بالشخص الذي سيقابله.

٥ -تحضير قائمة الأسئلة التي تتضمن كافة النقاط التي يريد الباحث الاستفسار عنها.

- **ويجب على الباحث أثناء المقابلة :**

١ -إبدأ المقابلة بتطوير جو من الألفة (ما يسمى بكسر الجليد) وذلك بالحديث مع الشخص عن موضوعات عامة مثل الطقس، المواصلات، الهوايات، .....الخ.

٢ -المقابلة شيء شخصي ويجب أن تتصف بالسرية بمعنى أن لا يستمع لها سوى طرفي المقابلة.

٣ -يجب التأكد من عدم وجود إزعاج أو حدوث أية مقاطعة أثناء المقابلة كالمكالمات الهاتفية ودخول السكرتيرة مثلاً.

٤ -يجب إعطاء الوقت الكافي لكل متقدم ويعتبر ١٥- ٣٠ دقيقة وقتاً معقولاً.

٥ -يفضل عدم الانشغال بتدوين الملاحظات أثناء المقابلة وتدوين أكبر قدر منها بعد المقابلة مباشرة خوفاً من النسيان.

٦ -إطرح أسئلة عامة على المتقدم لكي تشجعه وتخرج منها بأفكار معينة، كأن تطلب منه الحديث عن مسؤولياته وصلاحياته في عمله وهواياته.

٧ -دع المتقدم يعبر عن نفسه ولكن احتفظ بسيطرتك على جو المقابلة.

٨ -حاول أن تصغي بشكل جيد.

٩ -يجب إنهاء المقابلة بعبارات مشجعة لكي تترك انطباعاً جيداً لدى المتقدم.

- **ويفضل أن تتجنب في المقابلة:**

١ -استعمال أسلوب التحقيق مع الشخص الذي تقابله وكأنها عملية استجواب.

٢ -استخدام أسئلة مربكة ومحيرة.

٣ -استخدام الأسئلة التي تتضمن الإجابة معها.

٤ -استخدام الأسئلة التي تكون الإجابة عليها بنعم أو لا.

٥ -انتقاد الشخص لأن ذلك يؤثر سلبياً ويؤثر عكسياً على سير المقابلة.

- **وقبل انتهاء المقابلة:**

١ -راجع قائمة الأسئلة التي لديك وتأكد من طرحك لكافة الأسئلة.

٢ -يمكن أن تكرر بعض الأسئلة إذا وجدت أن المعلومات غير كافية (عليان: ٢٠١٠م،١٩٤)



• ويقول قنديلجي أن هنالك صفات مطلوبة في الباحث الذي يجري المقابلة ، ويدير الحوارات والنقاشات فيها وهي:

١ - الإطلاع: أن يكون مطلعاً ولديه معرفة جيدة بموضوع المقابلة، كما ينبغي أن يكون قادراً على إجراء حواريدل على إلمامه بالموضوع، دون أن يظهر معرفته هذه بشكل واضح.

٢ - التنظيم: أن يكون منظماً، أي أن يحدد هدف المقابلة، ويرسم الخطوات العريضة لمجريات الحوار، ويختم الحوار، عن طريق تلخيص المعلومات التي أصبح على علم بها خلال المقابلة، أو سؤال المشارك إن كان لديه أية معلومات أخرى.

٣ - الوضوح: أن يكون واضحاً، ويطرح أسئلة واضحة، وبسيطة، وسهلة وقصيرة. وأن يتكلم بشكل مفهوم بعيداً عن المصطلحات الأكاديمية.

٤ - الانفتاح: أن يكون ودوداً، ومنفتحاً، ويعطي الفرصة للمشاركين لإنهاء ما يريد قوله، وأن يطرح آراءه وأحاسيسه بشكل صريح.

٥ - الانتباه: أن يكون متعاطفاً، يصغي بحماس، وينتبه جيداً لما يقال، وكيف يقال، بما في ذلك التلميحات غير الكلامية.

٦ - التوجيه والسيطرة: أن يكون موجهاً للحوار بالشكل المناسب، ويسيطر على مجريات المقابلة، وقد يضطر إلى وضع حد للاستطرادات غير المطلوبة.

٧ - التحقق: أن يتحقق من صحة ما يقوله المشارك، وأن لا يقبل كل ما طرح خلال المقابلة، بل أن يكون ناقداً لغرض التحقق مما يقال.

٨ - التذكر والربط: أن يتذكر ما قاله المشارك، ويسمح له بربط أجزاء مختلفة من المقابلة، ويعطيه الفرصة لشرح عبارات قالها سابقاً.



٩ - القدرة عل التفسير: أن يكون قادراً على تفسير ما يقوله المشارك، وتوضيح المعاني وتفسيرها، والتي يمكن أن يوافق عليها أو لا يوافق.

١٠ - التهيؤ: أخيراً، ومن المهم أن يتأكد من الشخص الذي سيقابله بأنه مهيء للمقابلة (قنديجلي:٢٠٠٢م،٣٣٩-٣٤٠)

- **ويقول الخرابشة:** لكي تُؤدّي المقابلة الهدف المرجو منها لا بُد أن يكون مخططاً لها بعنايةٍ، والإعداد المسبق لها، وتحديد نوعية المعلومات التي يرغب الباحث الحصول عليها، وما هو المدخل الذي سيستخدمه في ذلك؟ وهل سيُسجِّل مُلاحظاته فوراً أم يعتمد على ذاكرته؟ كما أنّ تجهيز مكان المقابلة، أو اختياره بحيث يكون مقبولاً ومناسباً لطرفيها، من شأنه تشجيع المبحوث على التّحدث بإسهاب، وبعيداً عن الشعور بعدم الراحة، أو القلق، أو الخوف، أو التعب، لأن هذه جميعها من شأنها أن تؤثر على سير المقابلة، هذه الأمور إذا ما حرص الباحث على أخذها بعين الاعتبار عند إجراء المقابلة، فإنها ستسهم بالنتيجة في تحقيق الأهداف المرسومة، والوصول الى النتائج المطلوبة.

ويتوقف نجاح المقابلة إلى حدٍّ كبيرٍ على مهارة القائم بها، كونها تحتاج إلى مهارةٍ، وخبرةٍ، وتدريبٍ يكتسبه الباحث من خلال الممارسة العملية، والتعامل مع الجمهور، والقدرة على استثمار الاتصال، وأساليبه، والتأثير بالأخرين، وأنواع العلاقات الاجتماعية، كما أن المبحوث نفسه يؤثر في نجاح المقابلة، أو فشلها فضلاً عن الموقف الذي تتم فيه المقابلة.

- **ومن أخلاقيات جمع المعلومات عن طريق المقابلة:**

١ - أن يُعد الباحث مخططاً تفصيلياً، يُحدد فيه هدف المقابلة، والأشخاص الذين سيقابلهم، ويحدد الأسئلة التي يتم طرحها، وتحديد مكان المقابلة، وزمانها، ويركز



على النقاط التي يرغب في الكشف عنها، والسؤال عن أسبابها، ومجرياتها، وأن يكون موضوعياً في ذلك كله.

٢ - أن يكون الزمان والمكان مناسبين للمبحوث، والمكان هادئاً، ومريحاً نفسياً له، مجهزاً بشكل جيدٍ، ومقاعده مريحة، وتوافر الإضاءة والتهوية، والتدفئة أو التبريد والهدوء، جميعها من شأنها ضمان سير المقابلة سيراً حسناً، ووفق المطلوب.

٣ - تكوين علاقة بين الباحث والمبحوث مبنية على اللطف، والصراحة، والاتزان، وأن يشعر الباحث المبحوث بالاهتمام، والجدّية.

٤ - أن يسعى الباحث للحصول على ثقة المبحوث وتعاونه.

٥ - تدريب الأشخاص المكلفين، والتأكد من كفاءتهم.

٦ - يجب أن تتم المقابلة في جو مريح للمبحوث، وأن يمهد لها بحديثٍ ودي قصيرٍ، يتسم بالود، وبعيداً عن موضوع المقابلة، والهدف منه كسر حاجز الجليد بين الطرفين، أو الرهبة، أو التردد، والحرص على أن يشعر المبحوث بالثقة، والاطمئنان حتى يستطيع التعبير عما يجول في نفسه بأريحية، وسهولة ويسر.

٧ - أن يكون مظهر الباحث مناسباً مع المبحوث ومقبولاً لديه، فأحياناً تكون طريقة لبس الباحث، وأناقته، توحي للمبحوث بأمور معيّنة، وتشكل لديه دافعاً للتعامل مع الباحث ، فقد يترك ذلك انطباعاً سلبياً لدى هذه الشخصية ينعكس بدوره على درجة تعاونه مع الباحث، وقد يلغي المقابلة نهائياً بحجة الانشغال، أو حصول أمر طارئ يستدعي وجوده في مكان آخر على جناح السرعة.

٨ - أن يقوم الباحث بتسجيل الملاحظات أثناء المقابلة، حتى لا ينسى بعض الجزيئات وحتى لا يكون لعامل التذكر أثر كبير، فقد يتذكر أمراً لم يكن قد سجله، وقد ينساه



كليةً، أو يتذكره منقوصاً، وكلاهما أمران غير مرغوبين في المقابلة، ويؤثران على جدية المقابلة وموضوعيتها.

٩ - أن يكون الباحث موجهاً ومديراً لمجريات المقابلة، ويطرح أسئلةً من شأنها تشجيع المبحوث على الحديث بحريةٍ، وعدم مقاطعته أثناء الحديث، أو انتقاده أو حشره في موقف دفاعي، وأن يساعده في الكشف عما بداخله، وهذا يتطلب من الباحث أن تكون استفساراته واضحةً، ومفهومة، وسهلة ، في الوقت نفسه، وأن يبتعد عن الأسئلة التي إجابتها نعم أو لا، والأسئلة الايحائية والتوجيهية، حتى لا يشعر المبحوث أن الباحث يريد جواباً معيناً فيتجه المبحوث في هذا الاتجاه.

١٠ - يجب أن يحسن الباحث طرح الأسئلة الواضحة البسيطة ويحسن الاستماع للمبحوث ويسمح له بالكلام بحرية ويسجل انفعالاته ما أمكن، ويحاول إعادة كلمات المبحوث أو تلخيصها على مسمع منه، ليتأكد كل من الباحث والمبحوث أن الرسالة فُهمت كلما أراد لها مرسلها، وبخلافه يقوم بتوضيحها، إو إعادة صياغتها ليفهمها الطرف الآخر بشكل صحيح، وبعيداً عن اللُبس أو سوء الفهم (الخرابشة، :د.ت، ص ١٦٧- ١٦٨)

- **أخلاقيات جمع المعلومات عن طريق الاستبانة :**

الاستبانة "أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية، التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث، حسب أغراض البحث" (عوده:١٩٩٢م،١٨١) وهي: "مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين "(عبيدات: د.ت،٦٦).كما تعرف بأنها "وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن

طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد، ويسمى الشخص الذي يقوم بإملاء الاستمارة بالمستجيب " (الرفاعي:١٩٩٨م،١٨١).وأنها: "أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها" (عليان:٢٠٠٩م،١٧)

وتتطلب عملية تصميم الإستبانة ووضع أسئلتها الخطوات والأخلاقيات الرئيسية التالية:

أولاً: تحديد موضوع الدراسة بشكل عام والموضوعات الفرعية المنبثقة عنه، مثال ذلك: دراسة الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية للطلبة والهيئة التدريسية، حيث يتم تحديد هذه الخدمات وتقسيمها إلى خدمات الإعارة، الخدمات المرجعية، الخدمات الإعلامية... وهكذا.

ثانياً: يتم صياغة مجموعة من الأسئلة حول كل موضوع فرعي، بحيث تكون جميع هذه الأسئلة ضرورية وغير مكررة.

ثالثاً: إجراء إختبار تجريبي على الإستبانة عن طريق عرضها على عدد محدد من أفراد مجتمع الدراسة قبل اعتمادها بشكلها النهائي، والطلب منهم التعليق عليها وبيان الأسئلة الغامضة أو غير المفهومة، ومدى تغطية الإستبانة لموضوع الدراسة، واقتراح أسئلة إضافية لم ترد في الإستبانة، ويجب كذلك عرض الإستبانة على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال البحث العلمي.

رابعاً: تعديل الإستبانة بناء على الإقتراحات السابقة وطباعتها بشكلها النهائي، متضمنةً مقدمة عامة وفقرات الإستبانة.



خامسا: توزيع الإستبانة على عينة الدراسة بالطرق المناسبة.

- **ومن الأخلاقيات الواجب مراعاتها عند صياغة أسئلة الإستبانة:**

١ -صياغة أسئلة الاستبانة بشكل واضح وبلغة تتناسب مع مستوى المبحوثين.

٢ -تجنب استخدام تعابير أو مصطلحات غير مفهومة أو تحتمل أكثر من تفسير، وفي حالة ورود مثل هذه المصطلحات أو التعابير، فيجب على الباحث تعريفها.

٣ -أن يكون طول السؤال مناسباً، ويجب تجنب الأسئلة الطويلة التي قد تضلل المبحوث.

٤ -في حالة الأسئلة التي تتضمن الإختيارات أو الإجابات المحتملة، يجب وضع جميع الإحتمالات الممكنة للإجابة، وأن يترك بند مفتوح لإحتمالية وجود خيارات أخرى.

٥-يفضل البدء بالأسئلة السهلة التي لا تحتاج إلى تفكير من المبحوث، ثم التدرج إلى الأسئلة الأكثر صعوبة.

٦ -يفضل البدء بالأسئلة العامة ثم التدرج إلى الأسئلة الخاصة أو الشخصية.

٧ -يجب أن يعالج كل سؤال مشكلة واحدة أو ظاهرة معينة، ويجب تجنب الأسئلة التي تتطرق لأكثر من مشكلة أو موضوع واحد في نفس السؤال.

٨ -يفضل أن تأتي الأسئلة التي تدور حول موضوع معين مع بعضها البعض، حتى نتجنب تشتيت المبحوث.

- **وعند صياغة فقرات الإستبانة يجب على الباحث مراعاة ما يلي:**

١ - التأكد من أن محتوى الفقرة ينطبق على جميع أفراد العينة.

٢ - التأكد من أن صياغة الفقرة تستدعي إجابة وافية تحقق الغرض منها.



٣ - إبراز الكلمة التي تشكل مفتاح الفقرة (الكلمة المفتاحية) بطريقة ما: كوضع خط تحتها أو كتابتها بخط عريض.

٤ - تجنب البدائل المتعددة وغير المناسبة.

٥ - تجنب ازدواجية المعنى للفقرة، أي وجود أكثر من فقرة.

٦ - تجنب الكلمات المرنة المعنى مثل: على الأغلب، أحياناً.

٧ - استخدم الكلمات والمصطلحات التي يسهل تفسيرها (عوده:١٩٩٢م،١٨٦)

• **ومن الإرشادات العامة لتطوير وتطبيق الإستبانة:**

١ - محاولة الاستفادة من خبرات المتخصصين في المجال، ودراسة الإستبانات المنشورة حول الموضوع نفسه، وتحكيم الإستبانة من قبل أفراد مشهود بقدرتهم على التحكيم في مجال الدراسة.

٢ - اختيار الأفراد القادرين على الإجابة عن الإستبانة وتهمهم نتائجها.

٣ - أخذ موافقة بعض الجهات المعنية قبل تطبيقها على أفراد العينة.

٤ -إذا كان من الضروري تعريف المستجيب بنفسه بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، فيجب على الباحث أن يؤكد ويلتزم بأنه سيحافظ على سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث.

٥ - على الباحث أن يوضح في الرسالة المرفقة بالإستبانة الغرض منها، ويفضل أن يذكر الجهة التي تدعم البحث إذا كان مدعوماً مادياً، كما يجب عليه إرسال التكلفة البريدية لإرجاع الإستبانة إلى العنوان الذي يحدده الباحث.

إذا شعر الباحث بقلة الإستبانات المسترجعة، فيمكنه تعميم ملاحظة مكتوبة يرجو فيها من نسي أو فقد الإستبانة أن يرسلها أو يطلب نسخة جديدة.



ولا توجد قاعدة محدودة لعدد الإستبانات المسترجعة، ويقول عودة وزميله أن الواقع يشير إلى أن نسبة المسترجع تتراوح على الأغلب ما بين ٤٠٪ إلى ٧٠٪، ولكن هذه ليست قاعدة .

• **ويلخص الرفاعي القواعد العامة في صياغة الإستبانة في النقاط التالية :**

- تجنب ازدواجية الأسئلة . (أكثر من معلومة في سؤال واحد) .
- البعد عن الأسئلة الغامضة والمبهمة وغير الواضحة.
- مستوى الكلمات (مستوى العبارات والألفاظ المستخدمة ودرجة صعوبتها، وطول العبارات) .
- التجريد والحقائق (يجب أن تكون الأسئلة محددة الإجابة وحول موضوعات معينة يمكن الإجابة عليها بدقة وموضوعية) .
- تسلسل الأسئلة (يفضل أن تبدأ الإستبانة بالأسئلة ذات الإجابة السهلة، والتي تعطي طمأنينة للمستجيب، وأن توضع الأسئلة الشخصية والحساسة في نهاية الإستبانة) (الرفاعي:١٩٩٨م،١٨٤-١٨٦)

• **ولضمان صدق الإجابات على الإستبانة يمكن للباحث :**

أ- وضع أسئلة خاصة توضح مدى صدق المفحوص من خلال وضع أسئلة واضحة الإجابة ولا تحتمل أكثر من إجابة مثل:

هل اضطررت ولو مرة واحدة في حياتك للكذب؟ ( ) نعم، ( ) لا .

ب ـ وضع أسئلة خاصة ترتبط إجاباتها بإجابات أسئلة أخرى موجودة في الإستبانة مثل:



■ كم عمرك بالسنوات؟

■ في أي سنة تزوجت؟

■ ما تاريخ ولادتك؟

■ هل تستخدم المكتبة العامة؟

■ أين تقع المكتبة العامة في منطقتكم؟

■ من هو أمين المكتبة العامة؟

• ومن أخلاقيات جمع عن طريق الاستبانة أن يرسل للباحث أو يوزع الإستبانة بالطرق التالية:

١ -باليد مباشرة: وتمتاز هذه الطريقة بسهولتها وقلة تكلفتها، وإمكانية الحصول على جميع الإستبانات الموزعة كاملة، وتوضيح بعض الأسئلة التي قد لا يفهمها المبحوث. إلاَّ أن المبحوث قد يتأثر بوجود الباحث، وقد يكون الوقت غير مناسب له.

٢ - بواسطة البريد التقليدي: وتمتاز هذه الطريقة بإمكانية تغطية مناطق واسعة ومتباعدة وعدد كبير من الأفراد بتكلفة قليلة وجهد قليل. كما تعطي هذه الطريقة الفرصة للمبحوث للإجابة على الإستبانة في الوقت الذي يريد، ودون وجود تأثيرات من قبل الباحث. ويعاب على هذه الطريقة إنخفاض نسبة الردود، وغياب الفرصة لتوضيح أو تفسير بعض الأسئلة التي لم يفهمها المبحوث.

٣ - عن طريق الهاتف: وتمتاز هذه الطريقة بسهولتها وإمكانية مقابلة أفراد في مناطق مختلفة من العالم، غير أنها مكلفة وتتطلب وجود الشخص في الوقت المحدد وتوافر أجهزة الإتصال لدى الطرفين.

٤ - عن طريق الفاكس Fax: وتمتاز هذه الطريقة بالسهولة والسرعة والجهد القليل من



الباحث، ولكنها مكلفة مادياً، وتتطلب أن يكون لدى كل من الباحث والطرف الآخر الذي سترسل إليه الاستبانة جهاز الفاكس المناسب.

٥ - عن طريق البريد الإلكتروني: حيث يمكن توزيع الإستبانة حالياً إلى أي شخص في العالم عن طريق شبكة الإنترنت التي توفر خدمة البريد الإلكتروني، وتمتاز هذه الطريقة بكل الإيجابيات، إلا أنها تقتصر على الأفراد الذين لديهم مثل هذه الخدمة، كما أن نسبة الردود قد لا تكون مرتفعة.

- ويجب على الباحث إتباع الأمور التالية لتشجيع أفراد الدراسة على تعبئة الإستبانة:

١ -إجعل الاستبانة جذابةً في إخراجها وطباعتها ونوعية الورق المستخدم.

٢ -نظِّم الأسئلة بشكل يجعل تعبئة الإستبانة أمراً سهلاً.

٣ -رقِّم صفحات الاستبانة وأسئلتها.

٤ -ضع عنوان الشخص أو الجهة التي ستعاد لها الإستبانة مع مغلف وطابع بريد.

٥ -ضمّن الصفحة الأولى للاستبيان تعليمات واضحة ومختصرة عن كيفية تعبئتها واستخدم أمثلة توضيحية عند اللزوم.

٦ -رتب أسئلة الاستبانة في أسلوب منطقي وبشكل متسلسل.

٧ -إبدأ أولاً بالأسئلة السهلة والممتعة والتي تثير إهتمام أفراد الدراسة وتشجعهم على تعبئة الإستبانة.

٨ -لا تضع الأسئلة المهمة في نهاية الإستبانة إذا كان طويلاً.

٩ -لا تستعمل كلمات غير مفهومة ومنفرة.



١٠ -إهتم بالأمور التي تزيد من نسبة الإستجابة مثل:

- أن تكون الاستبانة قصيرة.
- وجود عبارة تُطمئِن المستجيب إلى سرية المعلومات.
- وجود ما يُظهِر أهمية الدراسة وفائدتها للمستجيب.

١١ -طباعة الاستبانة بشكل واضح وجذاب ومشوق بحيث يشجع المستجيب على الإجابة عليه.

- تقسيم الإستبانة إلى أجزاء أساسية هي:
  - المقدمة والتعريف بالباحث والدراسة.
  - إرشادات وتعليمات لتعبئة الإستبانة.
  - محتوى الإستبانة ويضم جميع الأسئلة (عليان:٢٠٠٩م،١٠٣)

- **الوثائق (مصادر المعلومات)** Documents :

بالإضافة إلى الملاحظة والمقابلة والإستبانة باعتبارها أدوات أو طرق لجمع المعلومات، يستخدم الباحثون الوثائق أو المصادر المختلفة (المطبوعة وغير المطبوعة) التي تضم المعلومات . وتقدم هذه الوثائق أو المصادر الكثير من المعلومات المهمة للباحث حول دراسته، وخاصة في المراحل الأولى التي يسعى خلالها الباحث إلى تكوين خلفية نظرية عامة عن المشكلة أو موضوع الدراسة، وكذلك في مرحلة التعرف على الدراسات السابقة في المجال .

يقول غنيشا وزميله أن الوثيقة مادة توفر معلومات أو إرشادات . وهي الوعاء المادي للمعرفة وللذاكرة الإنسانية . وتوجد أنواع كثيرة من الوثائق، ولابد لخبير



المعلومات أن يجيد معرفة خواصها وتحديد نوعها حتى يجري عليها المعالجة المناسبة ويستعملها الاستعمال المناسب . وهناك نوعان من الخواص للوثائق:

أ- الخاصة المادية (مادة صنع الوثيقة، طبيعة الرموز المستخدمة، الحجم، وسيلة الإنتاج، إمكانية قراءة الوثيقة مباشرة أو ضرورة استخدام آلة لهذا الغرض... الخ).

ب- الخاصية المعنوية للوثيقة (الهدف، المحتوى، الموضوع، المصدر، كيفية الحصول عليها... الخ) .

ولكي يصبح إنتاج معين وثيقة صالحة للإعلام ولنقل المعلومات لابد أن تتوافر فيه بعض الشروط الأساسية التي منها:

١ - أن يكون هذا الإنتاج أصيلاً، وأن يمكن التثبت من أصله (مؤلفه، مصدره، تاريخه).

٢ - أن يكون موثوقاً به ويمكن اعتماده ويمكن كذلك التأكد من صحة المعلومات التي وردت به .

٣ - أن يكون الوصول إليه على قدر الإمكان متيسراً، أي أن يمكن تحديد موقعه، والحصول عليه عن طريق الإعارة أو الإقتناء أو النسخ بصورة قانونية، بمعنى آخر أن يمكن على الأقل إتاحة الوصول إليه لجمهور معين .

ويمكن التمييز بين الوثائق الخام والوثائق المصنعة . فالأولى هي مواد أو أشياء وجدت على حالتها في الطبيعة مثل المعادن، والحفريات ، والكواكب والعينات بكافة أشكالها . أما الوثائق المصنعة، فهي مواد من صنع الإنسان . وقد تكون من إنتاج



يدوي تقليدي، أو صناعي، أو إنتاجاً فكرياً، (الإنتاج العلمي والأدبي والفني... الخ) .

وتصدر بعض الوثائق مرة واحدة، بينما تصدر وثائق أخرى في مجموعات وبشكل دوري مثل المجلات والصحف والتقارير الدورية . وهناك الوثائق المنشورة التي تعرض في الأسواق التجارية ويمكن أن يقتنيها كل من يرغب في ذلك، والوثائق غير المنشورة التي لا تعرض في الأسواق التجارية ويتم توزيعها بأعداد محدودة أو لا يتم توزيعها إطلاقاً (غنيشا:د.ت،٤٠)

ويقسم رانجاناثان الوثائق تبعاً لمدى تداولها وحماية حقوق تأليفها ومستويات إنتاجها إلى ست فئات على النحو التالي:

١ - الوثائق المقيدة: التي يقتصر توزيعها على هيئات أو أفراد بالذات .

٢ - الوثائق الداخلية، التي لا يتعدى مجال استعمالها حدود المؤسسة التي أنتجتها .

٣ - الوثائق الخاصة: التي يقتصر تداولها على الخاصة دون سواهم كالأطروحات.

٤ - الوثائق السرية: التي يحظر تداولها خارج نطاق مجموعة معينة من المستفيدين .

٥ - الوثائق ذات حقوق الطبع والنشر المحفوظة لصالح فرد أو هيئة .

٦ - الوثائق غير الخاضعة لحقوق النشر والتي يمكن لأي فرد استنساخها ومن دون قيد . (قاسم: د.ت،٢٧)



- الوثائق
  - غير التقليدية
    - كتب
    - مطبوعات دورية
  - التقليدية المحدثة
    - البيانات
    - براءات الأخراج
    - المواصفات القياسية
    - المعايير الموحدة
  - غير التقليدية
    - السمعبصرية
    - البصرية
    - السمعية
    - النسخ المصغر
  - ما وراء الوثائق

وتقسم المصادر الوثائقية عند حشمت قاسم على النحو التالي:

١ - وثائق المعلومات الأولية كالمفكرات والأرشيف .

٢ - وثائق المعلومات الثانوية كالكتب العامة والمراجع .

٣ - وثائق الدرجة الثالثة، كالببليوغرافيات .

وانطلاقاً من أهمية الوثائق ومصادر المعلومات المختلفة في مجال إعداد البحوث والدراسات العلمية بشكل خاص، والثقافة الجماهيرية بشكل عام، فقد حظيت بمكانة خاصة واهتمام كبير من قبل المكتبات المختلفة. ويتسع مصطلح (مصادر

المعلومات) ليشمل كل الأوعية والوسائل والقنوات والأدوات التي يمكن نقل المعلومات من خلالها إلى القارئ أو الباحث، وكل ما يمكن جمعه وحفظه وتنظيمه في المكتبات، واسترجاعه وتقديمه للقراء والباحثين (قاسم: د.ت،١٥-١٧)

وتقسم مصادر المعلومات التي تقدمها المكتبات للباحثين على النحو التالي:

- المصادر العامة التي تعالج أكثر من موضوع، والمصادر المتخصصة التي تعالج موضوعاً محدداً، وهذه تعد الأفضل للباحثين .
- المصادر المطبوعة كالكتب والدوريات، والمصادر غير المطبوعة كالأفلام والشرائح.
- المصادر الأولية كالوثائق والمخطوطات والصور والخرائط، والمصادر الثانوية كالكتب والمراجع التي تعتمد على المصادر الأولية .
- المصادر التقليدية كالكتب والمراجع والمصادر غير التقليدية كالمواد السمعية والبصرية والمواد المحوسبة والإلكترونية مثل أقراص الليزر CD - ROM (همشري: د.ت،٧٩)

• نقد المعلومات:

لما كانت مصادر المعرفة (الوثائق) في البحث التاريخي تقوم على الملاحظة غير المباشرة وأيضاً تمتاز بقدمها، فإن على الباحث أن لا يسلم بصدق هذه المعلومات وبأنها تقدم وصفا موثوقاً به للظواهر والأحداث، بل لا بد أن يفحصها ويمحصها ليتأكد من دقتها وصدق محتواها خصوصا وأنها عرضة بمرور الزمن للتعديل المقصود وغير المقصود فهي تكتب أو تعدل حسب وجهة نظر فئة أو جهة معينة أو شخص معين، ولكي



يتأكد الباحث من صدق المعلومات التي حصل عليها ودقتها فإنه يقوم بنقدها ودراستها على مستويين هما:

(١) النقد الخارجي:

يرتبط نقد المعلومات الخارجي بمدى صدق وأصالة مصدر المعلومات أيّاً كان نوعه وشكله ويركز كذلك على تحقيق شخصية المؤلف والكاتب وزمن الوثيقة ومكان صدورها وتثار في هذا الصدد مجموعة من الأسئلة التي لا بد أن يجد الباحث الإجابة المقنعة لها مثل:

- في أي عصر ظهرت الوثيقة أو المصدر؟
- من هو الكاتب أو المؤلف؟ وهل هو الذي كتب النسخة الأصلية من الوثيقة؟
- هل الوثيقة التي يعتمدها هي النسخة الأصلية أم صورة عنها؟ وإذا كانت صورة عن الأصل فهل يمكن العثور على النسخة الأصلية؟
- متى ظهرت الوثيقة لأول مرة، وأين؟

ولكي يتتبع الباحث أصول الوثائق أو اكتشاف ما بها من تزوير وتعديل فإنه يبدأ بفحص دقيق لمحتواها ولغتها بناء على معايير وأسس معينة مثل:

- التأكد من حدوث أي تعديل أو تغيير على الوثيقة.
- هل التعديل أو التغيير الذي طرأ كان بالزيادة أم بالحذف من الوثيقة؟
- أين تم التعديل أو التغيير، ولماذا؟
- هل كتبت الوثيقة بلغة العصر المنسوبة إليه؟



(٢) النقد الداخلي:

يركز النقد الداخلي على التأكد من مدى صحة محتوى المادة التي تحويها الوثيقة أو المصدر، ويتم ذلك من خلال الإجابة على عدد من الأسئلة ذات العلاقة بموضوع الوثيقة مثل:

- هل هناك أي تناقض في محتوى الوثيقة أو موضوعها؟
- هل قدم المؤلف الحقيقة كاملة أم حاول تشويهها وتحريفها؟
- لماذا قام المؤلف بكتابة الوثيقة؟
- هل توجد وثائق أخرى تعود لنفس العصر وتتفق مع الوثيقة في محتواها؟
- هل كتبت الوثيقة بناء على ملاحظة مباشرة أم غير مباشرة؟

والجدير بالذكر أن عملية النقد بشقيها الخارجي والداخلي ليست عشوائية وإنما تتم وفق أصول وقواعد عديدة منها على سبيل المثال لا الحصر:

- لا تشتمل الوثائق القديمة أحداثا تاريخية حدثت في عصور لاحقة.
- إهمال الوثيقة لذكر بعض الأحداث في العصر الذي كتبت فيه لا يعني أن مؤلف الوثيقة يجهل هذه الأحداث بل قد يكون تجاهلها لسبب أو لآخر.
- لا يجب تبخيس قيمة أي مصدر كما لا يجب إعطاؤه أكثر مما يستحق من أهمية.
- يجب الاعتماد على أكثر من مصدر للتأكد من الحقائق والأحداث ومقارنتها مع بعضها البعض والتأكد من تطابقها (عليان:٢٠١٠م،٢٦)

وقد كانت ولا تزال مصادر المعلومات وأوعيتها المختلفة تمثل أدوات مهمة من أدوات جمع المعلومات في البحث العلمي. حيث يقوم الباحث بجمع مثل هذه المصادر



والوثائق، بأشكالها المختلفة، ومن ثم بفرز ما يحتاجه منها، وبعد أن يقوم بتسجيل المعلومات المستلمةمنها، يبدأ بتحليل تلك المعلومات وإبداء الملاحظات المطلوبة عليها.

وهنا لابد من القول عند استخدام الوثائق، كأداة في جمع البيانات والمعلومات، أن من أخلاقيات الباحث الانتباه والتأكيد إلى أمور عدة، والعمل بمقتضاها، ومن أهمها:

١ - الاعتماد على المصادر الأولية (Primary Source) في جمع المعلومات، قبل اللجوء إلى المصادر الثانوية (Secondary Source) في حالة صعوبة الحصول على المصادر الأولية المطلوبة.

٢ - التأكد من هل أن المصادر والوثائق هي الأداة الوحيدة المعتمدة عليها في البحث في تحليل المعلومات، أم أنها أداة مكملة لأدوات أخرى، مثل الاستبيان أو المقابلة أو الملاحظة، وبعبارة أوضح: هل سيعتمد الباحث على المصادر والوثائق في جمع وتحليل المعلومات؟ أم أنه سيعتمد أداة أخرى يجمع عن طريقها المعلومات، يكملها ما يحصل عليه من مصادر ووثائق؟ وفي الحالة الثانية فأن المصادر والوثائق ستكون أداة مساعدة، أي ثانوية، وأداة جمع المعلومات الأخرى – الاستبيان أو المقابلة – هي الأداة الرئيسية في ذلك.

٣ - التأكد من طبيعة أوعية المعلومات التي سيعتمد عليها الباحث. فهل سيعتمد على الكتب؟ أم سيعتمد على البحوث والدراسات والمقابلات المنشورة في الدوريات؟ أم على التقارير الفنية والتقارير السنوية؟ أم على براءات الاختراع؟ أم على الوثائق الجارية أو ما تسمى بالأرشيف الجاري؟ أم على الوثائق التاريخية؟ أم على هذه وتلك من المصادر. ثم هل سيعتمد الباحث على المواد المطبوعة أو الورقية التقليدية فحسب؟ أم على المواد السمعية والبصرية والتسجيلات؟ أم على المصادر

الإلكترونية، عبر الإنترنت والبحث المباشر (Online) والأقراص المدمجة (CD-ROM)؟ أم أنه سيعتمد على هذه وتلك من مصادر المعلومات المتاحة والمناسبة؟ فلكل مصدر أومادة منها شكلها وميزاتها، وطبيعتها في التعامل مع البيانات والمعلومات الموجودة فيها، والتي يحتاجها الباحث(قنديجلي:٢٠٠٢م،٣٢٥)

- **الوثائق الأولية والوثائق الثانوية:**

من الضروري التأكيد على اعتماد الباحث على بيانات ومعلومات من مصادر أولية بالدرجة الأساس، وذلك قبل تفكيره ولجوئه، مضطراً إلى بيانات ومعلومات من مصادر ثانوية.

أ. الوثائق الأولية (Primary Documents):

وهي المصادر التي دونت وسجلت بياناتها ومعلوماتها بشكل مباشر، بواسطة الشخص أو الجهة المعنية بجمع تلك المعلومات ونشرها. فهي إذن المصادر التي تكون معلوماتها أقرب ما تكون الى الصحة والدقة. فالبيانات والمعلومات الإحصائية المجمعة بواسطة دوائر الإحصاء الرسمية المسؤولة عن حركة السكان، وتعدادهم وتوزيعهم الجغرافي والمهني والاجتماعي والاقتصادي، هي أقرب ما تكون إلى الصحة والدقة من تلك البيانات والمعلومات التي طبعها ونشرها ونقلها أو ترجمتها عن مثل تلك الدوائر الرسمية المسؤولة.

من جانب آخر فإن المذكرات التي يدونها القادة والشخصيات المهمة هي تعبير مباشر ودقيق عن الأحداث والتطورات التي تحيط بهم وبحياتهم، وهي أكثر دقة من تلك المعلومات التي ستنقل عنهم بواسطة أشخاص آخرين فيما بعد (قنديجلي:٢٠٠٢م،٣٢٦-٣٣١)

ونستطيع أن نقسم الوثائق الأولية، والتي تعرف كذلك بالمصادر الأولية، إلى أنواع كالأتي:

١ - نتائج البحوث والتجارب العلمية والعملية المنشورة، سواء كانت على مستوى الرسائل الجامعية المختلفة المستويات (رسائل دكتوراه، رسائل ماجستير...الخ) أو كانت على مستوى بحوث المؤتمرات واللقاءات العلمية المحلية والقومية والعالمية.

٢ - براءات الاختراع المسجلة لدى الجهات الرسمية المعنية والمبينة مواصفاتها وماهيتها وفوائدها.

٣ - السير والتراجم، الخاصة بمختلف الشخصيات العلمية والسياسية والاجتماعية والمهنية، والمدونة معلوماتها، عن طريق أشخاص قريبة ومرافقة، أو ذات اطلاع مباشر بالشخصية، أو الشخصيات صاحبة السيرة.

٤ - الوثائق الرسمية الجارية. والتي تمثل مخاطبات ومراسلات الدوائر والمؤسسات المعنية المختلفة، والتي تشتمل على بيانات ومعلومات، تعكس نشاطات تلك المؤسسات وعلاقاتها الإدارية والمهنية المختلفة.

٥ - الوثائق التاريخية المحفوظة في دور الكتب والوثائق والمراكز الوطنية المعنية بحفظ تلك الوثائق والتعامل معها، كالمعاهدات والاتفاقيات والأحداث وما شابه ذلك.

٦ - المذكرات واليوميات المسجلة بواسطة شخصيات عاصرت الأحداث والأمور التي يكتبون عنها ويوثقونها.

٧ - التقارير السنوية والدورية المختلفة (فصلية أو شهرية أو نصف سنوية أو سنوية ...الخ) والصادرة عن المؤسسات الإنتاجية (مصانع أو معامل أو شركات ...الخ). والمؤسسات الخدمية (مستشفيات أو مدارس أو مكتبات أو جامعات ....الخ).



وتعكس مثل هذه التقارير عادة خدمات ونتاجات تلك المؤسسات ونشاطاتها المختلفة بالأرقام والحقائق للفترة المحددة بالتقرير.

٨ - المطبوعات الإحصائية الصادرة عن الجهات الرسمية المعنية بالسكان والاقتصاد والتجارة والري والزراعة والثقافة. مثال ذلك: الكتاب السنوي الإحصائي الذي يصدر عن الأجهزة المركزية للإحصاء في بعض دول العالم.

٩ - المخطوطات. حيث أنها تمثل معلومات أساسية مكتوبة (مخطوطة) بواسطة أشخاص موثوق بهم. وتكون لها أهمية موضوعية ودلالات تاريخية.

١٠ - أية مصادر أخرى تحمل معلومات تنشر لأول مرة، ومنقولة مباشرة من الجهة المعنية بإنتاج تلك المعلومات.

ب. الوثائق الثانوية (Secondary Documents) :

وهي المصادر التي تنقل معلوماتها عادة عن المصادر الأولية، بشكل مباشر أو غير مباشر. أي أن البيانات والمعلومات، المتوفرة في المصادر الثانوية، قد تكون منقولة عن مصادر أخرى، أو هي مترجمة من لغة أخرى ظهرت فيها تلك البيانات والمعلومات، وبشكل مباشر. أو أن تكون تلك البيانات والمعلومات منقولة، أو مترجمة، عبر مصدر ثاني أو ثالث آخر، وقد تم تناقل معلوماته عن المصدر الأولي بشكل غير مباشر وعلى أساس ما تقدم فإنه قد تكون معلومات المصدر الثاني أقل دقة عن معلومات المصادر الأولية، لأسباب عدة يمكن أن نلخصها بما يأتي:

١ - احتمالات الخطأ في نقل الأرقام والبيانات الأخرى أو ترجمتها من المصدر الأول إلى المصدر الثاني، أو من مصدر ثانوي إلى مصدر ثانوي آخر.



٢ - احتمالات الخطأ في اختيار المفردات والمصطلحات المناسبة، في حالة ترجمة المعلومات إلى لغة أخرى ، أو التصرف غير المشروع لنقل المعلومات.

٣ - احتمالات الإضافة على البيانات والمعلومات الأصلية لغرض التزويق أو الشرح والتوضيح، ومن ثم الوقوع في أخطاء، قد تكون غير متعمدة، في تفسير مثل تلك البيانات والمعلومات.

٤ - حذف بعض البيانات والمعلومات لغرض التقليص والاختصار وما قد يرافق ذلك من تغيير، قد يكون غير متعمد، في مجمل معنى الأرقام والبيانات والمعلومات، بسبب عدم اكتمالها أو إجراء الحذف والتقليص عليها.

٥ - احتمالات التحريف، وذلك عن طريق التغيير المتعمد في البيانات والمعلومات، وإضافة ما قد يسيء إليها ويشوه معناها، أو حذف متعمد لما قد يؤثر على جوهر المعنى فيها، سواء كان ذلك عن طريق نقل المعلومات أو ترجمتها إلى لغة أخرى. ويحدث ذلك بغرض الإساءة إلى الجهة المعنية بالمعلومات، لأسباب سياسية أو اجتماعية.

وقد يجري العكس، حيث تكون هناك مبالغة وتضخيم في البيانات والمعلومات المجمعة – عن قصد – بغرض محاولة إعطاء صورة أفضل عن الجهة أو الحالة المعنية بالمعلومات، مع ما يرافق ذلك من محاذير في تغيير الصورة وعدم إعطاء معلومات دقيقة تعين الباحثين في الاستفادة من تلك المعلومات وتحليلها واستنباط النتائج المناسبة والصحيحة عنها، التي تساعد في تقويم الاخطاء، ومعالجة المشاكل، وتقديم الحلول المقترحة المناسبة.

ويمكن تحديد أنواع المصادر الثانوية كالآتي:

١ - الموسوعات ودوائر المعارف التي تجمع معلومات عادة من مختلف المصادر الأولية والثانوية.

٢ - مقالات الدوريات بشكلها العام والتي تعتمد في معلوماتها على مصادر منشورة أخرى. فمعظم مقالات الصحف والمجلات العامة والمتخصصة تقع في هذا الإطار عادة.

٣ - الكتب المتخصصة في مختلف الموضوعات والمعارف البشرية، سواء كانت تلك الكتب منهجية دراسية أو كتب موضوعية متخصصة تزخر بها مختلف أنواع المكتبات.

٤ - أية مصادر ووثائق أخرى تحمل بيانات ومعلومات منقولة أو مترجمة من مصادر أولية أو ثانوية.

- **توثيق البحث العلمي:**
- **مقدمة:**

البحث العلمي جهد إنساني متصل، يتطلب من الباحث أن يقوم بمسح جهود الباحثين السابقين والإشارة إليها، والإضافة عليها، والتمهيد للباحثين اللاحقين مستقبلا، وهذا يعني ضرورة أن يشير الباحث إلى نتائج غيره في المجال، فيعتمدها ويبني عليها، أو ينتقدها ويظهر عيوبها، وقد يستفيد الباحث من خلال فكرة يأخذها من غيره، فيقتبسها تماماً أو يصوغها بلغته الخاصة، وتقتضي أخلاقيات البحث العلمي في جميع هذه الحالات الإشارة إلى مصادر المعلومات التي استفاد منها الباحث وتوثيقها .

وهناك طرق مختلفة لتوثيق البحث العلمي يمكن ملاحظتها من خلال استعراض الكتب والدوريات والرسائل الجامعية وغيرها، وتحدد بعض الدوريات أسلوب التوثيق



الذي تعتمده ضمن معايير النشر لديها، وتنشره في صفحاتها الأولى أو الأخيرة، وتطلب من الباحث أن يلتزم بهذه التعليمات عند إرسال البحوث أو الدراسات للنشر لديها .

والجدير بالذكر أنه لا يهم القارئ اختلاف طرق توثيق البحوث والدراسات بقدر ما يهمه:

أ- وضوح الطريقة وسهولتها .

ب- الالتزام في استعمالها خلال البحث، من بدايته وحتى نهايته .

جـ- شمولية المعلومات التي تقدمها الطريقة عن المصدر المستخدم .

الاقتباس Citation:

يقصد بالاقتباس شكل الاستعانة بالمصادر والمراجع التي يستفيد منها الباحث لتحقيق أغراض بحثه، كما أنه بمثابة استشهاد بأفكار وآراء الآخرين، المتعلقة بموضوع البحث، وينسجم الاقتباس مع الطبيعة التراكمية للبحث العلمي، حيث تتولد المعرفة الإنسانية وتنمو وتتكاثر وتنتشر من خلال جهود متواصلة ومترابطة يبذلها الباحثون، وبالتالي فإن الاقتباس يعزز التواصل والاستمرارية والبناء التكاملي للمعرفة والعلم (العوامله،١٦٩)

ومن أهم الوظائف التي تعكس أهمية الاقتباس:

١ - التأصيل العلمي والموضوعي للأفكار والآراء من خلال التعرف على الأفكار السابقة في الموضوع وأصحابها وتقييم هذه الأفكار .

٢ - التفاعل بين الباحثين وتوليد أفكار جديدة من خلال النقاش والتحليل وتبادل الآراء مهما تناقضت أو انسجمت مع بعضها .

٣ - تجميع مختلف الآراء حول موضوع الدراسة بقصد التمحيص والتعرف على



الجوانب المختلفة، ونقاط القوة والضعف، وبالتالي الوصول إلى معرفة أفضل حول الموضوع .

٤ - الاستعانة بالاقتباس من آراء الآخرين لتدعيم وجهة نظر الباحث .

٥ - الوفاء بمتطلبات وقواعد البحث العلمي .

وهناك نوعان رئيسيان من الاقتباس:

أ- الاقتباس المباشر، عند نقل الباحث نصّاً مكتوباً تماماً بنفس الشكل والكيفية واللغة التي ورد فيها، ويسمى هذا النوع تضميناً، ومن أمثلته أن يكتب الباحث: ويعرف فودة البحث العلمي بأنه: "..............." .

ب-الاقتباس غير المباشر، وفيه يستعين الباحث بأفكار ومعلومات معينة ويقوم بصياغتها بأسلوب جديد ولغة جديدة، ومن الضروري جداً عدم تشويه النص أو المعنى الذي كان يقصده الكاتب الأصيل .

ويشير عبيدات وزملاؤه إلى الأنواع التالية من الإقتباس:

١ - الإقتباس الحرفي أو المباشر .

٢ - إقتباس المضمون أو الاقتباس غير المباشر .

٣ - الإقتباس المتقطع، ويتم فيه حذف بعض الكلمات غير الضرورية .

٤ - التغيير في جزء من المادة المقتبسة، كما هو الحال في تصحيح بعض الكلمات الخطأ، ويجب في هذه الحالة وضع المادة المضافة أو المصححة بين قوسين ( ) للدلالة على أنها ليست جزءاً من المادة المقتبسة .

٥ - الاقتباس غير المباشر وفيه تؤخذ الفكرة وتصاغ بلغة وأسلوب جديدين (عبيدات:١٤٥-١٤٨)



ويمكن للباحث أن يقتبس فكرة وردت عند غيره بنصها الكامل دون تغيير أو تعديل، وإذا كانت الفكرة أو النص قصيراً (أقل من خمسة أسطر)، فإنه يكتب كسائر النصوص في البحث، ولكنه يميز بوضعه بين أقواس صغيرة في بدايته ونهايته هكذا:

> هناك تعريفات كثيرة للمكتبات المدرسية تؤكد جميعها على أنها مؤسسة علمية تربوية ثقافية، ويعرفها الهمشري(١) بأنها: «تلك المكتبات التي تكون ملحقة بالمدارس الابتدائية والإعدادية والثانوية، وتهدف إلى خدمة المجتمع المدرسي المكون من الطلبة والمعلمين، وتشرف المدرسة على إدارتها وماليتها»، أما خليفة(٢) فيقول: أنها تلك المكتبات التي ....

أما إذا كان النص المقتبس طويلا (أكثر من خمسة أسطر)، فلا بد من تمييزه عن غيره من النصوص. ويمكن للباحث أن يتبع ما يلي:

- كتابة النص المقتبس بخط أصغر أو بمسافة أقل بين الأسطر.
- يبدأ النص بعد ٥ مسافات عن بداية الأسطر العادية وينتهي قبل ٥ مسافات من نهاية الأسطر العادية.
- ولا تستخدم الأقواس في هذه الحالة.

الإشارة إلى المصادر:

هناك ثلاث طرق رئيسية مستخدمة في البحوث والدراسات العلمية هذه الأيام وهي على النحو التالي:



١ - الترقيم المتسلسل لكل المصادر في جميع صفحات البحث وتجميعها في نهاية البحث حسب ترتيبها في المتن .

٢ - الترقيم المتسلسل لكل صفحة مع ذكر المصادر في أسفل الصفحة نفسها .

٣ - طريقة جمعية علم النفس الأمريكية (APA)، وفيها يتم وضع اسم عائلة المؤلف والسنة والصفحة في نهاية كل اقتباس هكذا (الجابري: ١٩٩٥، ٩٠)، ويتم جمع المصادر وترتيبها هجائياً في نهاية البحث .

ويقول ربحي الحسن أن عملية الاقتباس تستدعي التقيد بأربع قواعد أساسية هي على النحو التالي:

١ - الأمانة العلمية وتعني ضرورة الإشارة إلى المصادر التي تم الاقتباس منها .

٢ - الدقة وعدم تشويه المعنى بالحذف أو الإضافة .

٣ - الموضوعية في الإقتباس، بمعنى عدم اقتصار الإقتباسات على ما يؤيد رأي الباحث، وإهمال المصادر التي تختلف مع وجهة نظر الباحث .

٤ - الاعتدال في الاقتباس، بمعنى ألاَّ يصبح البحث مجرد اقتباسات من الآخرين دون مساهمة من الباحث (الحسن:١٩٧٦م)

ومن قواعد الاقتباس أيضا :

- تحري الدقة في عملية الاقتباس وذكر المصدر الأصلي الذي تم الاقتباس منه.
- ضرورة وضع ما يشير إلى أن المادة مقتبسة بشكل مباشر أو غير مباشر .
- عند حذف جزء من المادة المقتبسة فيجب أن يشير البحث إلى ذلك عن طريق وضع ثلاث نقاط متتابعة . . . مكان المادة المحذوفة .



- إذا أضاف الباحث عبارة أو جملة أو تعليقاً أو صحح شيئاً في المادة المقتبسة فعليه أن يشير إلى ذلك عن طريق وضعه بين قوسين .
- بشكل عام لا يحبذ الاقتباس الطويل ويجب أن لا يزيد عن صفحة واحدة .

ويلخص العواملة الشروط الأساسية للاقتباس فيما يلي:

١ - مراعاة الدقة في الاقتباس، بحيث يتم نقل الأفكار دون تحريف بالنقص أو الزيادة أو الأخطاء المقصودة وغيرها .

٢ - الأمانة العلمية، أي توخّي الباحث للصدق والموضوعية والوضوح وتمييز الأفكار عن بعضها (أفكار الباحث والأفكار المقتبسة) ، وعدم خلط الأمور .

٣ - المشروعية في الاقتباس، أي أن يكون ضمن الحدود القانونية المسموح بها، وبعد أخذ موافقة الجهات ذات العلاقة في بعض الأحيان .

٤ - عدم الإفراط في كمية ونوعية الاقتباس .

٥ - مراعاة القواعد الشكلية في الإقتباس والتوثيق .

٦ - أن تكون الأفكار المقتبسة ذات صلة بالبحث، وتجنب الحشو الزائد وإقحام الأفكار المقتبسة في البحث لسبب أو لآخر .

٧ - تجنب الاقتباس من المصادر غير الموثقة علمياً أو التعامل مع كافة المصادر بثقة دون التأكد من صحة معلوماتها (العوامله: د.ت ،١٧٢-١٧٣)

الإشارة إلى الهوامش Footnotes :

تستخدم الهوامش في الحالات التالية:

١ - الإشارة إلى مصدر (كتاب، دورية، الخ)، ثم الاقتباس منه أو الرجوع إليه ويتم وضع معلومات كافية عن المصدر في هذه الحالة .



٢ - توضيح فكرة أو معنى مصطلح أو عبارة معينة في النص .

٣ - شكر وتقدير بعض الأفراد أو المؤسسات التي ساعدت الباحث وقدمت له أية معلومات أو مساعدة مادية أو معنوية .

٤ - توجيه القارئ للرجوع إلى مصادر معينة أو بعض الأجزاء في الكتاب التي تعطي معلومات أكثر حول الموضوع .

ويميز المكان الذي يلزم فيه استخدام الحاشية بإحدى الطريقتين التاليتين:

أولا : وضع نجمة (×) في نهاية الجملة أو الفقرة في متن البحث، وذلك على الزاوية العليا اليسرى من الكلمة مباشرة .

ثانيا : إعطاء رقم للحاشية في نهايتها بين قوسين وفي أعلى الكلمة .

توثيق المصادر:

يرتبط الاقتباس بعملية التوثيق التي تعني إثبات مصادر الاقتباسات وإرجاع الأفكار والمعلومات لأصحابها توخياً للأمانة العلمية واعترافاً بفضل الباحثين الآخرين وصيانة لحقوقهم العلمية . فالتوثيق عبارة عن ربط الأفكار والآراء بأصحابها الأصليين من خلال تثبيت المراجع والمصادر والإشارة إليها وفقاً للأعراف والقواعد العلمية في البحث والدراسة .

الطرق المستخدمة في توثيق البحوث:

يصعب تفضيل طريقة معينة في التوثيق على غيرها ، وهناك ثلاث طرق رئيسية تستخدم في توثيق البحوث والدراسات العلمية وهي على النحو التالي:



أولا : طريقة الجمعية النفسية الأمريكية (APA):

وفي هذه الطريقة يتم الإشارة إلى المصدر في نهاية الاقتباس بوضع اسم المؤلف والسنة والصفحة بين قوسين، هكذا:

(عليان، ١٩٩٥، ص١٨٤) . (Kent, 1986,p.298)

ثانيا : أسلوب الإشارات الرقمية :

في هذه الطريقة يضع الباحث أرقاما محصورة بين هلالين في نهاية كل نص مقتبس، ويستمر في ترقيم الاقتباسات بشكل متسلسل، هكذا:

> إن صدى التحول سيكون له تأثير ضعيف على عالم النشر التقليدي في الوقت الحاضر وفي المستقبل القريب(١)، والمشكلة هي رصد النتاج الفكري وضبطه وتوفيره وإتاحته للباحثين(٢) . فالبحث العلمي الأصيل بحاجة إلى المعلومات التي يستخدمها من أجل الوصول إلى حقائق جديدة يضيفها إلى رصيد المعرفة الإنسانية التي بدورها تحتاج إلى نظام يقوم بمعالجتها(٣) .

أو على النحو التالي:

> حاولت دراسات المستفيدين من المعلومات لكل من بدر(١) وعبيد(٢) وقاسم(٣) أن تتبع إحتياجات المستفيدين وأنماط إشباعها بالطرق التقليدية والحديثة، كما بين الشربجي(٤) . ما تعانيه هذه الدراسات من مظاهر القصور في المنهجية .

(١) بدر، أحمد . دراسات المستفيدين، ص١٧ .

(٢) الشربجي، نجيب . منهجية البحث في دراسات المستفيدين، ص٧٤ .

(٣) يضع بعض الباحثين تاريخ النشر بعد إسم المؤلف الأول مباشرة بين قوسين ، هكذا.

الأفندي ، محمد حامد (١٩٧٦) . الإشراف التربوي / تأليف محمد حامد الأفندي .- ط٢ .- القاهرة: عالم الكتب ، ٣١٧ ص .



ويمكن للباحث عند استخدام هذه الطريقة :

أ- أن يضع المعلومات عن كل مصدر اقتبس منه في أسفل نفس الصفحة التي ورد فيها الاقتباس مشيراً إلى إسم المؤلف وعنوان الكتاب ورقم الصفحة التي اقتبس منها، على النحو التالي:

(١) بدر، أحمد . دراسات المستفيدين، ص١٧ .

(٢) الشربجي، نجيب . منهجية البحث في دراسات المستفيدين، ص٧٤ .

ويقوم في نهاية البحث بترتيب جميع المصادر التي اقتبس منها هجائياً ويقدم معلومات كاملة عن كل مصدر .

ب- أن يستمر في ترقيم الاقتباسات بشكل متسلسل حتى نهاية البحث ويقوم في النهاية بتجميعها وفق ورودها في متن البحث وإعطاء معلومات كاملة عن كل مصدر من المصادر.

المعلومات الواجب ذكرها في حالة الاقتباس من الكتب:

- اسم المؤلف الأول والمؤلفين الآخرين والمترجم والمحرر الخ .
- العنوان الكامل للكتاب (العنوان الرئيسي والعنوان الفرعي إن وجد) .
- الطبعة (إن وجدت) .
- مكان النشر (المدينة التي نشر فيها الكتاب) .
- الناشر أو الموزع (وليس المطبعة) .
- سنة أو تاريخ النشر، وإن لم يوجد فيتم تقريبه( ) .
- الصفحة التي تم الاقتباس منها .



أمثلة :

الأفندي، محمد حامد .

الإشراف التربوي / تأليف محمد حامد الأفندي . ـ ط٢ . . القاهرة: عالم الكتب، ١٩٧٦ . ـ ٣١٧ ص .

Kent, Allen .

Information Strage and Retrieval / By Alen Kent . - 3rd ed. - New York: University Press, 1985. - p .340 .

المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم .

دراسات عن واقع الترجمة في الوطن العربي . تونس: المنظمة، ١٩٨٧ . ـ ص٢٧٢ .

عبيدات، ذوقان .

البحث العلمي، مفهومه وأدواته وأساليبه/ تأليف ذوقان عبيدات، عبدالرحمن عدس، كايد عبدالحق . ـ ط٦ . ـ عمان: دار الفكر، ١٩٩٨ . ـ ص٣٦١ .

■ **الاقتباس من فصل في كتاب:**

النجار، سعيد .

الآفاق المستقبلية لتطوير أسواق الأوراق المالية العربية. في: السياسات المالية وأسواق المال العربية . ـ أبو ظبي : شركة أبو ظبي للطباعة والنشر، ١٩٩٤ . ـ ص١١٦ .

- المعلومات الواجب ذكرها في حالة الاقتباس من الدوريات:
- الإسم الكامل لمؤلف المقال أو الدراسة وزملائه .
- العنوان الكامل للمقالة أو الدراسة .



- العنوان الكامل للدورية ويتم تميزه عن عنوان المقالة أو الدراسة بوضع خط تحته أو طباعته بالخط العريض .
- المجلد والعدد الذي ظهر فيه المقال أو الدراسة .
- التاريخ الذي صدر فيه العدد (الشهر والسنة) .
- الصفحات التي ظهر فيها المقال أو الدراسة .

مثال:

البسام، عبد العزيز .

مشكلات الإشراف التربوية في مدارس البحرين . . مجلة رسالة المعلم . .ع١٢٥ (تموز ١٩٧٥) . – ص٢٨٥-٢٩٤ .

Harison, John .

Management By Objectives in Schools . _ Educational Leadership .

Vol . 25, No 7 (Jan . 1974) . _ p . 150-167 .

- المعلومات الواجب ذكرها عن الاقتباس من رسالة جامعية:

- الإسم الكامل لمعد الرسالة (الطالب الذي تقدم بها للحصول على الدرجة العلمية).

- العنوان الكامل للرسالة .
- اسم المشرف على الرسالة .
- الجامعة والكلية التي قدمت لها الرسالة .
- السنة التي نوقشت فيها الرسالة واعتمدت .
- الصفحة التي تم الإقتباس منها .
- توضيح إن كانت رسالة ماجستير أو رسالة دكتوراة .



مثال:

العبيدي، ميسون .

التخطيط لإنشاء شبكة معلومات طبية في العراق/ إعداد ميسون العبيدي؛ إشراف نزار قاسم . . بغداد : الجامعة المستنصرية، كلية الآداب، ١٩٨٨ . . ص٣٧ (رسالة ماجستير) .

Alian, Rebhi .

Use of Medical Information Resources By Practicing Physicians of Selected Hospitals in Jordan . - Pittsbusgh: Universsity of Pittsbusg, School of Library Science, 1986.- p180. (Ph . D . Thesis) .

المعلومات الواجب ذكرها عند الاقتباس من الجريدة:

- كاتب المقال (إن وجد) .
- عنوان المقال كاملاً .
- عنوان الجريدة وتحته خط .
- العدد والتاريخ (اليوم والشهر والسنة) .
- الصفحة التي تم الإقتباس منها .

مثال:

الفانك، فهد .

البنك المركزي . . الرأي . . ع ٩٣٢٣ (١٠ آذار، ١٩٩٦) . . ص١٨ .

المقابلات الشخصية:

- يذكر إسم الشخص الذي قام الباحث بمقابلته والمكان والزمان، على النحو التالي:

مقابلة أجريت مع فخري قعوار في رابطة الكتاب الأردنيين يوم الخميس ٢٥ حزيران ١٩٩٢م .

ملاحظات :

- إذا استخدم مصدر مرة ثانية فيشار إليه عن طريق ذكر المؤلف ثم عبارة (مصدر سابق)، على النحو التالي:

(١) الجاسم، حمد . مصدر سابق، ص٩٥ .

. Kent, John, Op . Cit, p .75(1)

- أما إذا استخدم المصدر أكثر من مرة وراء بعضها البعض فيشار إليه بعبارة (نفس المصدر)، هكذا:

(١) الماجد، أسامة . الإشراف التربوي، ص٢٨٥ .

(٢) نفس المصدر، ص٢٩٤ .

. Madison, R, History of Education, p 58(1)

. Ibid . p67 (2)

قائمة المصادر:

تضم هذه القائمة جميع المصادر التي استفاد منها الباحث في كتابة بحثه، سواء اقتبس منها بشكل مباشرة أو غير مباشر في متن البحث أو اعتمد عليها ولم يورد نصوصاً منها في السياق وتشمل هذه المصادر:

- الكتب سواء كانت كتباً مرجعية أو غير مرجعية، أدبية أو عملية، الخ .
- الدوريات وتشمل المجلات العلمية والأدبية، العامة والمتخصصة، والصحف .
- التقارير والوثائق وأوراق المؤتمرات وغيرها .



- المواد السمعية والبصرية بأشكالها المختلفة .
- الرسائل الجامعية (رسائل الماجستير والدكتوراة) .
- المقابلات الشخصية .
- المواد المحوسبة أو المخزنة على الحاسوب (قواعد، بنوك، نظم وشبكات المعلومات).

وتأتي أهمية قائمة المصادر من النقاط التالية :

١ - إبراز قيمة البحث من خلال الإشارة إلى المراجع والمصادر المختلفة التي رجع إليها واستفاد منها الباحث .

٢ - توضيح مدى حداثة المعلومات التي رجع إليها الباحث .

٣ - توفير الوقت والجهد على الباحثين الآخرين وتزويدهم بقائمة حديثة بالمصادر في مجال الموضوع قيد الدراسة .

ويجب مراعاة الأمور التالية عند إعداد قائمة المصادر:

- تُذكر جميع المصادر التي اعتمد عليها الباحث .
- إذا كان عدد المصادر كبيراً فيتم تقسيمها على النحو التالي:

١ -المصادر العربية، والمصادر الأجنبية .

٢ -الكتب، الدوريات، الرسائل الجامعية، الخ .

- ترتب القائمة هجائياً حسب إسم المؤلف، ويستخدم إسم العائلة أولاً في حالة المؤلفين الأجانب، ويفضل استخدام نفس الأسلوب مع المؤلفين العرب .
- وفي حالة ورود أكثر من مصدر لنفس المؤلف فإنها ترتب هجائياً حسب عناوينها.



- أخلاقيات الباحث العلمي:

يجب على الباحث أن يتصف بمجموعة من الصفات الأساسية التي يمكن تلخيصها على النحو التالي :

- أن يتقن المهارات الأساسية اللازمة للبحث العلمي .
- الاطلاع والمعرفة الواسعة على موضوع البحث .
- أن تتوافر لدى الباحث المعرفة ببعض الأساليب الإحصائية .
- الموضوعية والحياد في تصميم البحث وفي عرض النتائج ومناقشتها .
- الصبر والقدرة على التحمل (غرابيه:١٩٩٧م)

ويضيف قنديلجي إلى هذه الصفات:

١ -توافر الرغبة الشخصية في موضوع البحث.

٢ - تواضع الباحث.

٣ -التركيز وقوة الملاحظة.

٤ -القدرة على إنجاز البحث.

٥ -أن يكون منظماً.

٦ -التجرد العلمي للباحث (قنديجلي:٢٠٠٢م،٤٢-٤٣)

يقول خليفة إن صفات وسمات الباحث الجيد تتلخص في النقاط التالية:

١ -الإيمان بقيمة العلم.

٢ - الأمانة العامة العلمية.

٣ -سعة الأفق والخيال.

٤ -القدرة على التحليل والتركيب والمقارنة.



٥ - الثقافة الواسعة.

٦ - الموضوعية والتجرد.

٧ -الصبر والجلد.

٨ - اليقظة والقدرة على النقد.

٩ - الشجاعة العلمية.

١٠ - عدم الإيمان بالصدفة.

١١ -السيطرة على لغة البحث ولغة أجنبية واحدة على الأقل.

١٢ - استخدام أحدث ما في العصر من تكنولوجيا.

ويجب أن يعرف الباحث أن من حق الأفراد:

- التعرف على أهداف الدراسة قبل المشاركة فيها .
- رفض المشاركة في الدراسة كلياً .
- رفض الإجابة على بعض أسئلة الدراسة .
- الحفاظ على سرية المعلومات التي يقدمونها .
- عدم تحمل أية تكاليف تنتج عن مشاركتهم في الدراسة .
- تحديد الوقت المناسب لهم للمشاركة في البحث أو الدراسة (شعبان:١٩٩٧م،٦٠٦٨)

والباحث العلمي أمين، يلاحظ الظواهر بدقة، ويصفها بدقة، ولا يختار منها ما يوافق غرضاً في نفسه ويهمل منها ما يريد، بل يلاحظ ويقيس ويسجل، ويعلن نتائجه كما ظهرت وليس كما يرغب أن تكون، والباحث أمين أيضاً في اعتماده على الحقائق التي اكتشفها الآخرون، يأخذ منها، ويشير إليها دون أن ينسبها إلى نفسه، ولا يتسرع



الباحث في إصدار أحكامه، ولا يصدر أحكاماً إلاَّ إذا امتلك البرهان والدليل الكافي على ذلك .

ومن أخلاقيات البحث الموضوعية والحياد في تصميم البحث وفي عرض النتائج ومناقشتها، والبعد عن التزمت بالآراء الشخصية، أو بتحريف نتائج البحث إذا تعارضت مع مصالح الباحث الذاتية .

ومن أخلاقيات البحث الصبر والتحمل، فهناك العديد من الأبحاث التي قد تستغرق فترة طويلة من الباحث أو قد تطول عما توقعه في البداية، نظراً لتدخل بعض المتغيرات العرضية، وبالتالي فإن على الباحث أن يكون صبوراً ولديه القدرة على التحمل .

ومن أخلاقيات البحث العلمي أن يتقبل الباحث الحقائق بعد أن يكتشفها، وأن يكون مستعداً لتقبل الحقائق التي يكتشفها الآخرون، ولا يتحيز لحقيقة معينة، ولا يجامل على حساب الحقيقة، ولا يقف موقفاً معادياً منها إذا كانت هذه الحقيقة مخالفة لرأيه، حتى وإن جاءت من منافسيه أو معارضيه، ولا يفسد الباحث علاقاته مع المعارضين، بل يقيم علاقات ودية ومهنية معهم (عبيدات، ٤١-٤٢)

ويحتاج الباحث في الميادين الاجتماعية وغيرها من العلوم التي تتعامل مع البشر، إلى الالتزام الحازم بالقواعد الاخلاقية المتعارف عليها إنسانياً في التعامل مع المشاركين. ولهذه المبادئ مسوغات قيمية وأخلاقية مطلقة، مثل احترام الإنسان والعمل على حمايته من أي ضرر قد يصيبه نتيجة لإجراءات البحث العلمي (التل،٤٣)

إن البحوث الإنسانية والاجتماعية والنفسية تحتاج لاحترام متبادل وثقة تامة بين الباحث والمشاركين في البحث. ويهتم الباحثون في العلوم الاجتماعية بجوانب



السلوك البشري كلها. إلا أن المعايير الاخلاقية تفرض الامتناع عن التطرق إلى جوانب معينة من الخبرة البشرية. وغني عن البيان أن قيم المجتمع وأعرافه ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار عند إجراء التجارب على البشر. ويؤخذ على الباحث العلمي إن خرج عن الأعراف الاجتماعية السائدة. وقد يتعرض للإجراءات القانونية إن خالف قوانين الدولة، ولذلك فإن على الباحثين أن يأخذوا بعين الاعتبار المعطيات الأخلاقية لما ينجم عن الاجرءات البحثية من تأثيرعلى المشاركين في البحث العلمي، وعلى الباحث أن ينظر الى البحث من وجهة نظر المشاركين فيه وأن يمنع، أو يحاول أن يمنع كل ما يمس كرامة المشاركين وصحتهم البدنية والنفسية أو ينال من قيمهم بسوء. وبما أن الباحث يتعامل عادة مع بشر ينتمون إلى أديان أو قوميات أو أعمار أو مستويات اجتماعية مختلفة، فقد يكون غير قادر على تخمين حساسيات الجميع إزاء إجراءات البحث. وأفضل من يقدم الأحكام المناسبة حول هذا الموضوع هم الناس الذين يجري عليهم البحث أو بمشاركتهم. وينبغي الحصول على موافقة المشاركين في البحث عندما يطلب منهم الانضمام إلى البحث.

وعلى الباحث أن يوضح للمشاركين الأهداف توخاها حيثما كان ذلك ممكنا. كما يتوجب عليه أن يشرح للمشاركين جميع خطوات البحث وإجراءاته التي يمكن أن تؤثر في موافقة المشارك على الانضمام إلى البحث. وعندما يجري دراسة طولية قد تستغرق زمناً طويلاً، فعليه الحصول على أكثر من موافقة. وإذا لم يشرح الباحث للمشاركين بعض جوانب الإجراءات البحثية لسبب ما، فعليه أن يتخذ الاحتياطات اللازمة لحماية مصالح المشاركين وكرامتهم.

أما في البحوث التي تجري على الأطفال، فيحسن الحصول على موافقتهم إضافة لموافقة الأوصياء عليهم كالوالدين أو من يقوم مقامهم. ويضم ذلك الأطفال والمراهقين جميعهم الذين لا يعتبرون من الناحية القانونية ذوي أهلية لاتخاذ القرارات. وفي حالة البالغين الذين يعانون من معيقات عقلية فيحسن الحصول على الموافقات القانونية، إضافة لإستشارة أحد المقربين من الشخص أو الطبيب المعالج حول استجابة ذلك الشخص المحتملة للمعالجات التجريبية التي سيلجأ إليها الباحث.

أما إذا كان البحث يعتمد على البيانات التي يمكن إن يقدمها المعتقلون أو المقيمون في السجون، فعلى الباحث الحصول على الموافقات القانونية من السلطات المختصة، و التأكد من أن الأفراد سيقدمون المعلومات بموافقتهم الحرة وضمان حمايتهم وما يترتب على ذلك من نتائج. ويرى كثير من العاملين في ميدان البحث العلمي أن الباحث غالبا ما يكون في موقع سلطة وتأثير، فقد يكون أستاذاً يجري بحثا يستعين فيه بطلابه أو قد يكون مديراً ويجمع البيانات من الموظفين العاملين لديه. وفي هذه الأحوال على الباحث أن لا يستغل نفوذه لإجبار الأشخاص على المشاركة في البحث أو البقاء فيه. وإذا ارتأى الباحث دفع الأجور للمشاركين لقاء الوقت والجهد الذي ينفقونه، فينبغي أن لا يطلب منهم أن يعرضوا أنفسهم لأية مجازفة أو أي أذى يمكن أن ينالهم جراء المشاركة في البحث بخلاف ما قد يتعرضوا له في حياتهم اليومية. وعلى الباحث الحصول على موافقات مسبقة من الخبراء والمختصين إذا كانت إجراءات البحث تشكل تمهيداً لسلامة المشاركين أو لمستقبلهم أو ضرراً لراحتهم.، وإعلام المشاركين بذلك صراحة لدى الحصول على موافقتهم.



وفي الدراسات التي يعلم فيها المشاركون في البحث عليه أن يوضح بجلاء للمشاركين أن بإمكانهم الانسحاب من البحث متى ما شاءوا، حتى ولو دفع لهم أجور المشاركة في البحث. وإذا تبين أن ذلك غير ميسور تماما في بعض أشكال البحوث الإدارية أو التنظيمية، فإن ذلك لا يعفي الباحث من إشعار المشاركين (حتى الأطفال منهم) انهم أحرار بترك الموقف التجريبي متى ما وجدوا البقاء في الموقف التجريبي غير مريح. وإذا تطلب البحث خضوع الطفل لبعض الاختبارات وتجنب الطفل ذلك، فعلى الباحث أن يفسر ذلك على أن الانسحاب من المشاركة في البحث من حق المشارك، حتى بعد أن يتعرف على أهداف البحث وتصميمه.

إن البيانات التي تجمع من الاشخاص تعد سرية، ما لم يتفق الباحث والمشاركون على غير ذلك منذ البداية. وإذا كان الباحث مكلفا بتوجيه ضغوط على المشاركين في البحث كي يقدموا معلومات لا يريدون كشفها، فعليه أن يبلغ الجهات المختصة بذلك. والمتعارف عليه في البحوث الاجتماعية، والنفسية، والتربوية، والإدارية والمالية، والقانونية، والحاسوبية، أن من حق المشاركين صيانة حقوقهم الشخصية في الكتمان، وأن لا يطلع أحد على استجاباتهم الشخصية عند نشر تلك البحوث. وفي حال عدم تمكن الباحث من الحفاظ على سرية البيانات، فعليه إخبار المشاركين بذلك مسبقا.

وفي البحوث التي تجري فيها ملاحظة سلوك المشاركين في بيئتهم الطبيعية، على الباحث أن يتخذ الاحتياطات اللازمة للحفاظ على خصوصية الموقف وحماية المشاركين من التدخل في شؤونهم الشخصية. وينبغي أن تبقى هوية الأشخاص الذين تتم ملاحظتهم سرية تماما، ما لم يحصل الباحث على موافقتهم المسبقة. إضافة إلى ذلك، على الباحث أن يأخذ بعين الاعتبار القيم والأعراف المحلية فيما له صلة بالتدخل



في الشؤون الشخصية للمشاركين والاطلاع عليها، حتى عندما يقوم الناس بالتصرف في الأماكن العامة وهم يعتقدون أنهم ليسوا معرضين للملاحظة. [١]

ويقول عودة يشارك في البحوث وبخاصة التربوية والنفسية، باعتبارها مصدراً للمعلومات بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، أفراد من أعمار مختلفة، وقد يلحق البحث الأذى بهؤلاء الأفراد بطريقة أو بأخرى. سواء كان الأذى نفسياً أو جسمياً أو اجتماعياً؛ إلا أن هذا لا يعني التوقف عن إجراء البحوث لأنها تجري أولاً وآخراً لخدمة هؤلاء الناس وعمل كل ما من شأنه احترام هذه الحقوق وعدم انتهاكها، ومن هذه الحقوق ما يأتي :

١ - حق الإنسان رفضه المشاركة في عينة البحث.

٢ - حق الإنسان في رفض الإجابة عن بعض الأسئلة، مما يستدعي انتباه الباحث إلى بعض الأسئلة التي تسبب الإحراج، وتتدخل في خصوصيات الفرد، وبالتالي حذفها سلفاً.

٣ - أخذ موافقة الكبار أو أولياء الأمور أو المعلمين حول مشاركة الصغار في البحوث.

٤ - الحفاظ على سرية الإجابة الفردية، لأن اهتمام الباحث ينصب عادة على مجموع الإجابات، وليس على إجابات كل فرد في الدراسة على انفراد.

٥ - تعريف أفراد العينة بالرموز وليس بالأسماء.

٦ - ترك الحرية للفرد في أن ينسحب من الاشتراك في عينة البحث في أي وقت يشاء.

٧ - للفرد المشترك الحق في معرفة أهداف البحث قبل أو بعد المشاركة حسب اتفاق الباحث مع المشترك، ومدى تأثير ذلك على النتائج المتوقعة.

---

(١) نفس المصدر السابق، ص ٤٦



٨ - حق الفرد في أن لا يتكلف أي نفقات مثل تكليفه بإرسال أوراق الإجابة.

٩ - حق الفرد أو المؤسسة التي يشارك أفرادها في الدراسة في أن يحددوا الوقت الذي يناسبهم.

ويرتبط بأخلاقيات البحث بعدُ آخر هو العلاقات الإنسانية بين الأطراف المشاركة في البحث بصورة مباشرة أو غير مباشرة. فإذا افترضنا أن عينة البحث من مؤسسة معينة، فإن هناك الكثير من الأمور التي على الباحث أن يراعيها عند الاتصال بالمؤسسة، فلا بد وأن يكون مستعداً للإجابة عن الأسئلة التي قد تطرح عليه من المدير والعاملين وربما المستفيدين من المؤسسة، ومن هذه الأسئلة:

- ما هو الغرض من الدراسة؟
- ما الذي تأمل الوصول إليه من هذا البحث؟
- هل لنتائج البحث الذي تقوم به قيمة.
- هل لنتائج البحث انعكاسات على المؤسسة الأم بشكل عام أو على قسم معين بشكل خاص؟
- في أي وقت سيتم جمع المعلومات من المؤسسة؟
- كم الفترة الزمنية التي يستغرقها جمع المعلومات من المؤسسة؟
- هل سيتم جمع المعلومات من المستفيدين في المؤسسة أم في مكان آخر؟
- هل سيشارك العاملون في تطبيق أدوات جمع المعلومات؟
- هل يطلب من المؤسسة أن تقدم شيئاً معيناً للباحث (مختبر، أوراق الإجابة مثلاً)؟



- إن أي ضعف في العلاقة بين الباحث والمؤسسة التي يجري فيها البحث لسبب أو آخر-مثل عدم وضوح القضايا البحثية السابقة- قد يسبب ظهور سلوك غير مرغوب يؤثر على تصميم البحث وبالتالي على نتائجه. فقد يحاول المدير مثلاً إقناع الباحث باختيار عينة من المتطوعين بدلاً من العينة العشوائية. ومن القضايا الهامة الأخرى ذات العلاقة بأخلاقيات البحث أيضاً التواصل مع إدارة المؤسسة والعاملين فيها أو الجهات المعينة حسب تسلسل السلطة (عوده:١٩٩٢م،٢٨)

- **دور الباحث والاعتبارات الأخلاقية :**

يركز هذا الجانب على ثلاثة موضوعات أساسية هي: دور الباحث، والاعتبارات الأخلاقية العامة،وأخلاقيات البحث في موقع العمل

أولاً : دور الباحث Researcher's Role :

لدور الباحث أهمية خاصة في البحث، حيث يذهب بعض الكتاب إلى اعتبار الباحث جزءاً من أدوات جمع البيانات المطلوبة للبحث، حيث يتفاعل هذا الدور مع الأدوات الأخرى، كاختيار ومتابعة العينة القصدية، والملاحظة، المشاركة، والمقابلة المتعمقة، والوثائق الرسمية والشخصية، والأدوات المكملة الأخرى حيث أن هذه الأدوات جميعها، ومن ضمنها الباحث، تتفاعل مع بعضها ويُكمل بعضها البعض الآخر في البحث النوعي الجيد. ومن الممكن إيجاز دور الباحث بالآتي:

١ - معايشة الظاهرة: يعيش الباحث الظاهرة التي يبحث فيها، من خلال متابعة الظاهرة في موقعها الطبيعي، بغرض أن يتمكن من تحسس المشكلة ومعايشتها .



٢ - التفاعل المستمر مع الظاهرة ومكوناتها: يتطلب البحث تفاعلا مستمراً، وذا معنى، بين الباحث وأفراد العينة من المشاركين (المبحوثين).

٣ - توفر إمكانات ذاتية وافية عند الباحث: أن يكون للباحث القدرة الذاتية في التحري عن المعلومات المطلوبة لبحثه.

٤ - تطوير مهارات الباحث: أن يطور الباحث مهاراته البحثية الذاتية والإنسانية، ذات العلاقة بجمع البيانات المتوفرة، أو التي يمكن أن تتوافر بقابلياته وقدراته.

٥ - تصميم خطة وإستراتيجية أولية: أن يصمم الباحث خطة أولية، يوضح فيها استرتيجيات بحثه وتحركه.

٦ - إلتزام الباحث النوعي بأخلاقيات البحث: أن يلتزم بأخلاقيات البحث العلمي العامة، والميدانية.

ثانياً: اعتبارات أخلاقية وقانونية:

هناك عدد من القيم والالتزامات الأخلاقية العامة التي يحتاج البحث أن يكون ذا حساسية تجاهها، بسبب حساسية موضوعاته، والطرق التي تجمع بها بياناتها التي ينبغي أن تكون تفاعلية مع المشاركين، وجهاً لوجه، كالمقابلة، والملاحظة المشاركة، وتبادل الحديث والتحاور، والمساومة مع المشاركين، وينبغي مراعاة مثل هذه الاعتبارات والمبادئ الأخلاقية، ومنها:

١ - صراحة الباحث وموافقة المشارك: يجب على الباحث أن يكون صريحاً وأميناً مع المشاركين، وأن يقوم بإبلاغهم عن أهداف البحث، وبكافة جوانبه. كما ويجب عليه الإجابة على كافة الاستفسارات التي قد تطرح من قبل المشاركين، والتي قد تؤثر على قرار الفرد بالمشاركة، أو عدمها. لذا فإنه من الضروري حصول الباحث من كافة



المشاركين على موافقتهم بالمشاركة، وعدم إجبار أي منهم على ذلك، وكذلك عدم استغلال العلاقات الشخصية والوظيفية لإجبار أي شخص منهم على المشاركة.

٢ - حرية الانسحاب: على الباحث أن يضع خطة تضمن إعطاء كل مشارك حرية الانسحاب من البحث، في أي وقت يريد، أو أن يسحب أية بيانات كانت قد جمعت منه خلال البحث، وعلى الباحث إعلام المشاركين بذلك.

٣ - سرية المعلومات: محافظة الباحث على سرية المعلومات تعتبر أحد المطالب الأساسية والمشروعة التي ينبغي ضمانها، خلال البحث، ويعتبر الباحث مسؤولاً عن تأمين هذه الحماية أو الوقاية، حيث أنه لا يجوز استخدام المعلومات التي تؤخذ من المشاركين لأغراض غير الأغراض التي حددت وأعلنت للمشاركين.

٤ - توفير الحماية للمشاركين: على الباحث تأمين الحماية والوقاية لكافة المشاركين في بحثه، وعليه ضمان عدم تعريضهم لأية مخاطر جسمية أونفسية، مهما كان نوعها، خلال فترة إجراء البحث. وعلى الباحث أن يوضح مسبقاً للمشاركين المخاطر المحتمل تعرضهم لها خلال إجراء البحث،وعليه أن يتخذ كافة الإجراءات الوقائية المناسبة التي تضمن سلامة المشاركين.

٥ - الموضوعية والابتعاد عن التحيز : ينبغي على الباحث أن يكون موضوعياً في بحثه ، سواء في فترة جمع المعلومات ، أو عند تحليله لها ووصوله الى الاستنتاجات والتوصيات ، وعند كتابته لتقرير البحث .

٦ - إطلاع المشاركين على النتائج : من الضروري إتاحة الباحث الفرصة أمام المشاركين للتعرف على نتائج الدراسة التي شاركوا فيها .



٧ - بعض الباحثين ، على سبيل المثال ، يكونوا قد كسبوا ثقة الأفراد المشاركين، الذين قد تورطوا في نشاطات غير قانونية ، ويحتاج إلى جمع البيانات منهم . وباحثين آخرين يحتاجوا أن يتحرروا من عدد من الموضوعات الجدلية ، السياسية منها والاجتماعية والدينية الحساسة عندما يدرس الباحثون موضوعات ونشاطات ، قد يعتبرها البعض غير قانونية . فان مشكلات أخلاقية ستظهر ، وعندما يريد باحث أن يخترق عالم مثل هؤلاء المشاركين ، بغرض دراسة وبحث مثل هذه الأمور ، فان الباحث سيواجه مشكلات قانونية وأخلاقية فعلية ، فدراسة المدمنين على المخدرات والممنوعات والمخالفات ....الخ ، سيضع الباحثين أمام معضلات مع ضباط ومسؤولي مكافحة المخدرات والممنوعات، أو مؤسسات العناية بالمتخلفين عقلياً ، وما شابههم .

٨ - هنالك بعض الاستفسارات النموذجية التي يمكن وضعها في اعتبارات الباحث، في هذا الصدد من أخلاقيات البحث النوعي الميداني ، مثل :

- هل هو مستعد لأن يلاحظ إساءات أو خروقات فعلا في بحثه ؟ أم أنه سيتجاهلها؟
- هل يسجل بعضاً من اعترافات المشاركين ؟ وإذا فعل ذلك هل يذكره في وثيقة عامة؟
- إذا شاهد إساءة أو تجاهلها ، فهل سيخبر عنها الجهات الرسمية ؟ هل هو فعلا يشاهد إساءة أو تجاوز ، أو انه يتصورها ويتخيل أنها إساءة وتجاوز من خلال قيمه الخاصة ، في ذلك الموقع ؟



■ إذا كان قد وعد بالكتمان وبسرية المعلومات التي سيحصل عليها عندما دخل الموقع كباحث ، فهل هو يخرق وعده إذا ما تدخل ؟ وإذا أخلف وعده فهل سيطلب منه مغادرة الموقع ؟

ثالثاً : أخلاقيات الباحث في موقع العمل:

إن أكثر المواقف الأخلاقية ، في البحث ، تتطلب من الباحثين مناقشة مع المشاركين ، لغرض تحديد أولوياتهم في المواقف ، وفيما يأتي بعض من المواقف والمعضلات التي قد تواجه العمل في الموقع، وكيف يتم التعامل معها :

١ - قبول المشارك بالتحاور والحصول على موافقته للدخول الى الموقع هو أمر مهم ومفتاحي ابتداءً، حيث أنه من دونه لا يمكن تنفيذ البحث النوعي الموقعي المتفاعل؛ وأن أكثر الباحثين يستعرضون الغرض من الدراسة ، يقدمون عادة تأكيدات بكتمان وسرية البيانات التي يحصلون عليها . من جهة، ومجهولية المصدر ، من جهة ثانية.

إضافة إلى أنهم يصفون الطريقة التي يعتزمون فيها استخدام البيانات، وإعلام المشاركين بشكل يشجعهم الاختيار الحر في المشاركة . كذلك فإن الوقت المطلوب من المراقبة ، ودور الباحث ، ينبغي أن يوضح . وقد يتم اختيار أوقات الملاحظة وأماكنها من قبل المشاركين أنفسهم حيث أن الباحثين يحاولون أن يبنوا علاقات ثقة مع المشاركين، وعليهم أن يخططوا لكيفية التعامل مع الحوارات والملاحظات. أن أكثر المشاركين ، يتفحصون ويرفضون عدم الوفاء والمناورة والاستغلال، من قبل الباحثين، وعلى هذا الأساس ومن منطلق اسراتيجية البحث المستخدمة فإنه نادراً ما يثار موضوع



الأذى النفسي أو الجسمي . وبالرغم من أن كل مشارك جديد في دراسة ينبغي أن يعلم بالغرض من الدراسة ويعطى تأكيدات الكتمان ومجهولية المصدر، إلا أن هناك مواقف يكون التحاور فيها صعباً ، بل ومستحيلاً أحيانا مثال ذلك الأذى المفاجئ وغير المتوقع الذي يأتي في الموقع أثناء الملاحظة المتفاعلة ، مثال ذلك ملاحظة سلوك الجمهور في مواقف عاطفية ونفسية محددة ، مثال ذلك جمهور كرة القدم .

٢ - الالتزام بالسرية (الكتمان) والمجهولية .

عموما هناك مشاعر قوية لدى الباحثين أن مواقع البحث والمشاركين ينبغي أن لا يتم التعريف بها عند النشر . ويستخدم الباحث مواقع غير واقعية وتخيلية ، في محاولة لإخفاء أسماء وسمات المواقع ، بطريقة تجعلهم يظهرون شبه العديد من المؤسسات المتماثلة ، في الأداء والمشكلات المبحوثة.فالباحث يقوم بإعطاء رموز للأسماء وللأشخاص ؛ ومن الممكن أن يستعرض المشاركين في الحالة المدروسة لكل فرد يكتب عنه ، بطرق تؤمن السرية والكتمان ، وتحمي خصوصيتهم وشخصيتهم . إضافة إلى ذلك فإن المسؤولين في تلك المؤسسة المدروسة والمبحوثة يستطيعون أن يستعرضوا تقرير البحث قبل نشره .

وعلى هذا الأساس فإن الباحث ستكون أمامه مسئوليتان : الأولى حماية هوية الأشخاص المشاركين ، حجبها عن بقية العاملين في الموقع ، والذين تكون معلوماتهم وهويتهم الخاصة ربما تدلل عليهم . والمسؤولية الثانية هي حماية المشاركين ككل من القراء العموميين للتقرير .

من جانب آخر فإن القانون قد لا يحمي الباحثين إذا ما قامت جهات رسمية



حكومية بإجبارهم على كشف حالات الكتمان ، والتقرير ، والملاحظات الميدانية ، بالإضافة إلى أن الباحث نفسه ربما يستدعى ، وتصدر بحقه تذكرة إخطار إلى لجنة تحقيق أو محكمة .

٣. التضليل والخصوصية وتفويض الصلاحيات .

إن أكثر الباحثين النوعيين ينظرون إلى موضوع التضليل أو الخداع على أنه تجاوز وخرق لخصوصية المشاركين ، إلا أن بعضا من الباحثين المعرفين في مجال الدراسات العرقية / الأثنية كانوا قد مثلوا أدوار متشردين ، أو باعة متجولين ، أو متطوعين في الجيش ، بغرض جمع البيانات من غير إعلام مسبق للمشاركين في التحاور أو الملاحظة. ويدعي هؤلاء الباحثون أنه لم يكن هنالك أي أذى ليلحق بالمشاركين في هذا النوع من البحوث حتى وإن كان سيشعر بعضا من المشاركين (المخبرين) بنوع من التضليل عندما يقرؤوا نتائج البحث عند نشرها .

ويقترح باحثون آخرون أن يتم التباحث مع المشاركين لكي يفهموا ماهية الصلاحيات التي يمتلكونها في إجراءات البحث . وهذا الموضوع والقرارات التي سترافقه ربما سيكون بديلاً مناسباً لفقدان بعض من خصوصية المشاركين في الدراسة. وأكثر من ذلك إذا ما طرأت أو أثيرت مشكلة أو مسألة أخلاقية في العمل الموقعي ، فإن حلول مشتركة للمشاكل وتفاهم مشترك سيقود إلى بدائل ترضي الطرفين.ومثل هذا الأسلوب ينبثق دائماً من الايمان بأن كلا من نشاطات المشاركين والاستعلام الذي يقوم به الباحث يستحق ذلك .



٤ - الأذى والعناية وحسن التعامل :

على الرغم من أن الأذى الجسمي للباحث ، في البحث النوعي الموقعي، هو نادر الحدوث، إلا أن بعض الأشخاص(المشاركين) ربما يمارسوا ويعمدوا إلى الإهانات أو أنواع من الإذلال، فضلا عن إمكانية فقدان الثقة في العلاقات المتبادلة. فبعض الباحثين يعاملون المشاركين الرئيسين كأهداف بدلاً من معاملتهم كوسائل توصلهم الى الهدف، وهذا ما يبرر وقوع أذى محتمل على الأفراد. وعموماً فإن أخلاقيات البحث والمهنية للعديد من الباحثين مرتبط ، بشكل وثيق بأخلاقيات الباحث الشخصية نفسه (قنديجلي:٢٠٠٠م،٤٣١)



قائمة المراجع

أولاً: المصادر باللغة العربية

(١) حمدان ، محمد زياد. البحث العلمي كنظام.- عمان: دار التربية الحديثة، ١٩٨٩.

(٢) الحمداني ، موفق ، وآخرون. مناهج البحث العلمي: الكتاب الأول.- عمان: جامعة عمان العربية للدراسات العليا، ٢٠٠٥.

(٣) الحوراني، غالب صالح. تطوير مدونة الأخلاقيات الأكاديمية للأستاذ الجامعي.- الجامعة الأردنية، كلية العلوم الإدارية، ٢٠٠٥ (رسالة دكتوراه).

(٤) الرفاعي، أحمد حسين. مناهج البحث العلمي.- عمان: دار وائل، ١٩٩٨.

(٥) عليان، ربحي مصطفى. أساليب البحث العلمي: الأسس النظرية والتطبيق العملي.- عمان: دار صفاء، ٢٠١٠.

(٦) عليان، ربحي مصطفى. البحث العلمي: أسس مناهجه وإجراءاته.- عمان: بيت الأفكار الدولية، ٢٠٠٢.

(٧) عليان، ربحي مصطفى. طرق جمع البيانات والمعلومات لاغراض البحث العلمي.- عمان: دار صفاء، ٢٠٠٩.

(٨) عليان، ربحي مصطفى، وآخرون. أساليب البحث العلمي في التخطيط والإدارة.- عمان: دار صفاء، ٢٠٠٨.

(٩) عودة، أحمد سليمان. أساليب البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية.- اربد: مكتبة الكتاني، ١٩٩٢.

(١٠) قزق، محمود نايف. درجة التزام رؤساء الاقسام الأكاديمية في الجامعات



الأردنية الرسمية بأخلاقيات المهنة. جامعة عمان العربية للدراسات العليا، ٢٠٠٥ (رسالة ماجستير).

(١١) قنديلجي، عامر. البحث العلمي: الكمي والنوعي.- عمان: دار اليازوري، ٢٠٠٠.

(١٢) قنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي.- عمان: دار اليازوري، ٢٠٠٢.

ثانياً: المصادر باللغة الإنجليزية:

1. Darlington, Y. Qualitative Research.- Open University, 2002.
2. Mac Millan, J. Research in Education.- London: Longman,2001.
3. Patton, M. Qualitative Research and Evaluation Methods.- Sage Publications, 2002.
4. Shank, G. Qualitative Research : a personal skills a approach.- Merrill- Printice, 2002.



الفصل السابع

أخلاقيات المصادر المفتوحة

المصدر و برمجياتها

مدرس المكتبات و المعلومات

كلية الآداب – جامعة المنوفية

إعداد

نجلاء محمود محمد خليل



أخلاقيات المصادر المفتوحة المصدر و برمجياتها

تمهيد :

إن تقنية المصادر المفتوحة لها أثر حاسم فى بناء وتطوير المجتمعات ، ومنها مجتمعنا العربي النامي، فماذا يريد أى مجتمع؟ إنه يريد المعلومات أن تكون متوفرة للمواطنين، فالمجتمع يريد الحرية ،على سبيل المثال برامج يمكن للناس أن تقرأها وتصلحها وتوائمها وتطورها وليس فقط تشغلها. ولكن ما يصلنا من برمجيات مغلقة هو صناديق سوداء لا يمكن دراستها أو تعديلها. فإذا كان للبرنامج مالك فإن المستخدمين يفقدون حريتهم في تقرير جزء من حياتهم الخاصة.

و تقوم فلسفة البرمجيات و المصادر المفتوحة المصدرعلى تحفيز روح التعاون التطوعى و دعم روح التحضر فى مجتمعنا ، لهذا نقول أن حرية البرمجيات هى مسألة حرية لا نقود(ستالمان:٢٠١٢م) ، كما أنها وسيلة لنشر العلوم و إزالة القيود (خليفه: ١٤٢٨هـ)

و تركز هذه الدراسة على دراسة الأخلاقيات المرتبطة بالبرمجيات المفتوحة المصدر و أيضا المصادر أو الوثائق المفتوحة المصدر من حيث المبادئ و الأسس الأخلاقية التى تدعمها البرمجيات المفتوحة المصدر ، و كذلك الأخلاقيات الواجب الالتزام بها ووضعها فى الاعتبار عند التعامل مع المصادر المفتوحة المصدر ، كما تلقى الدراسة الضوء على حماية حقوق الملكية فى ظل البرمجيات و المصادر المفتوحة المصدر وتعرض لأشهر التراخيص فى مجال البرمجيات المفتوحة و المصادر المفتوحة المصدر ، و كذلك



أهمية استخدام المصادر المفتوحة فى المكتبات للتشابه بين أهداف المكتبات و أهداف المصادر مفتوحة المصدر.

أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية :

١ - إلقاء الضوء على الأساس الأخلاقى الذى قامت عليه ثورة المصادر المفتوحة فى بدايتها .

٢ - تحديد المحاور الرئيسية التى ينقسم إليها موضوع أخلاقيات المصادر المفتوحة.

٣ - تحديد الأخلاقيات و المبادئ و المميزات التى تدعمها البرمجيات مفتوحة المصدر.

٤ - التعريف بالوسائط المفتوحة المصدر وإلقاء الضوء على أهم النماذج لها.

٥ - إلقاء الضوء على البحث العلمى مفتوح المصدر.

٦ - تحديد الأخلاقيات الواجب الالتزام بها عند التعامل مع المصادر مفتوحة المصدر.

٧ - إلقاء الضوء على مدى حماية الملكية الفكرية فى ظل البرمجيات و المصادر المفتوحة المصدر.

٨ - التعريف بأشهر التراخيص للبرمجيات و الوثائق المفتوحة المصدر و إلقاء الضوء على مبادرة العموميات العربية

٩ - تحديد فوائد تطوير برامج عربية مفتوحة المصدر.

١٠ - تحديد أهمية و أسباب استخدام المصادر المفتوحة فى المكتبات و القاء الضوء على التشابه بين قيم و أهداف المكتبات و المصادر المفتوحة .



تساؤلات الدراسة :

يتجه البحث للإجابة عن الأسئلة التالية :

١ - هل ثورة المصادر المفتوحة انطلقت بناء على أسس و أهداف أخلاقية فى بدايتها؟

٢ - ما المحاور الرئيسية التى تنقسم إليها دراسة أخلاقيات المصادر المفتوحة ؟

٣ - ما الأخلاقيات و المبادئ و الأسس التى تدعمها البرمجيات المفتوحة المصدر ؟

٤ - ما الوسائط المفتوحة المصدر وما أهم النماذج التى تمثل المحتوى المفتوح؟

٥ - ما وضع البحث العلمى مفتوح المصدر؟

٦ - ما الأخلاقيات الواجب الالتزام بها عند التعامل مع المصادر مفتوحة المصدر ؟

٧ - هل تتنافى البرمجيات و المصادر المفتوحة المصدر مع حقوق الملكية الفكرية ؟

٨ - ما أشهر التراخيص للبرمجيات و الوثائق المفتوحة المصدر؟ وما واقع مبادرة العموميات العربية؟

٩ - ما فوائد تطوير برامج عربية مفتوحة المصدر ؟

١٠ -ما أهمية و أسباب استخدام المصادر المفتوحة فى المكتبات و ما أوجه التشابه بين قيم و أهداف المكتبات و المصادر المفتوحة ؟

منهج الدراسة و أدواته :

المنهج المستخدم هنا هو المنهج الوصفى التحليلى ، حيث يهتم المنهج الوصفى بوصف الوضع الحالي لموضوع معين (سيكجر:١٩٧٥م،٥٢) و يساعد فى رصد المعلومات وسردها ، ثم تحليل المعطيات الواقعية ، و من ثم سوف تعتمد الدراسة على هذا المنهج لوصف واقع الأخلاقيات التى تدعمها البرمجيات مفتوحة المصدر و كذلك الأخلاقيات



اللازمة للتعامل مع المصادر أو الوثائق المفتوحة المصدر وتحديد الأبعاد الرئيسة لها.

أهمية دراسة أخلاقيات المصادر المفتوحة :

إن دراسة الأخلاقيات و الأسس و المبادئ المرتبطة بالمصادر المفتوحة ليس مجرد ترف علمى أو اقحام لها دون داع ، ولكنها ضرورة علمية ، ولا يجب إغفال هذا الجانب و هو الجانب الأخلاقى عند راستها .

حيث أن المحرك الأساسى و المنطلق لثورة البرمجيات والمصادر المفتوحة منذ وضع لبنتها الأولى ريتشارد ستالمان Richard Stallman - وهو مؤسس مؤسسة Free Software Foundation (FSF ومهمتها تحفظ وتحمى و ترتقى بالحرية فى الاستخدام، الدراسة ، النسخ ، التعديل ، اعادة التوزيع لبرامج الحاسب الآلى – هو الالتزام الأخلاقى ، و الالتزام تجاه المجتمع ، و حرية الإبداع ،إنها تبتعد عن صراع الأدوار أوتضارب المصالح ، فإن المصادر المفتوحة منهجية للتنمية و التطوير وتعد مطلباً أخلاقياً ملحاً ، لأنها حرة والوحيدة التى تحترم حريات المستخدمين (أبو طويله:٢٠١٢م)

وعند الحديث عن الحريات فنحن نعنى حريات المستخدم الأساسية (حرية التشغيل – حرية الدراسة والتعديل– حرية توزيع نسخ منها مع أو بدون تعديل) ، وهذه الحريات مهمة بشكل جوهرى لأنها لا تخدم أغراض فردية فقط ، و لكنها تشجع على المشاركة و التعاون من أجل الخير العام (التكافل الاجتماعى) و تصبح أكثر أهمية كلما تحولت ثقافتنا و أنشطتنا نحو الحياة و الثقافة الرقمية ، و فى عالم من الأصوات و الصور و الكلمات الرقمية و تتحول البرمجيات المفتوحة بشكل متزايد لتتساوى مع الحرية بالمفهوم العام .

و من هنا نجد أن حركة البرمجيات المفتوحة تقوم على أهداف أخلاقية فى البداية و تدعم جوانب اجتماعية ، كما تدعم الفائدة العلمية .

و موضوع الدراسة المصادر المفتوحة و الأخلاقيات ينقسم إلى شقين أو محورين أساسيين و هما :

- المحور الأول : الأسس والمبادئ الأخلاقية التى تدعمها البرمجيات المفتوحة المصدر.
- المحور الثاني : الأخلاقيات الواجب الالتزام بها عند التعامل مع المصادر المفتوحة المصدر .

و سنتناول كل محور منهما بشئ من التفصيل :

المحور الأول :

الأسس و المبادئ الأخلاقية التى تدعمها البرمجيات المفتوحة المصدر :

إن هناك قيم و أخلاقيات اجتماعية لحركة البرمجيات المفتوحة ، و أصبح المصطلح مرتبط بقيمة الحصول على الفائدة العلمية و ترفع شعار نحو عالم متعاون، و تعتبر البرمجيات غير الحرة و المحتكرة مشكلة اجتماعية و الرد الفعلى الشرعى و الأخلاقى و الحر بالنسبة لها هو المصادر المفتوحة، حيث أن الاحتكار يحرم الكثيرين من الاستفادة من التقنيات و المعلومات التى وصل إليها العالم ، كما أن الاحتكار هدف تجارى بحت مبنى على الأطماع الشخصية ، كما أنه لم يخدم عجلة التقدم كثيرا من خلال المنافسة ، و على الجانب الآخر نجد أن التعاون أتاح التكنولوجيا و العلوم للجميع، و تقدم بشكل باهر من خلال التعاون فى التطوير ، على عكس الاحتكار .



ويمكننا تلخيص فوائد التوجه نحو البرامج المفتوحة المصدر في النقاط التالية :

- رفع مستوى قاعدة المعرفة من خلال التعاون المفتوح بين المبرمجين .
- رفع مستوى جودة البرامج من خلال بلاغات المستخدمين حيث لديهم القدرة على رؤية الشفرة المصدرية و لديهم القدرة على استخدام كافة إمكانيات البرنامج المصدرية .
- سهولة التخصيص من خلال التحكم بالشفرة المصدرية حيث يمكننا حل مشكلة بأقل تفاصيل أو تعقيد .
- العدد الكبير من المبرمجين مفيد من ناحية أنهم جميعهم يشعرون بروح الانجاز على حد سواء .
- عدم وجود التكلفة ، أو وجودها بسعر رمزي للجميع (البوعلي:٢٠١٢م)

إنها برمجيات و أنظمة تشغيل عمل عليها خبراء و مهتمون و هواة من المبرمجين ثم قدموها للعالم حرة ، أى نشروا الكود البرمجى الذى بنيت على تلك البرمجيات لمن يستطيع تطوير هذه البرامج من جميع أنحاء العالم . وقامت على أفكار من بينها المشاركة فى العمل والإنتاج الجماعى، الذى يجرى توجيه ناتجه للمجموع دون تركيزه في أيدى قلة محدودة، و العمل التعاونى الذى يتشارك فيه - بشكل مفتوح - أصحاب المصلحة الواحدة بما لدى كل منهم من جهد أو مال لإنجاز أهداف ومصالح مشتركة بلا وسطاء أو سيطرة من أحد، هذه الأفكار ينادى بها أصحاب منهج المصادر المفتوحة لطرح النتاج الفكرى والمعرفى فى صورة مفتوحة ، تحقق نوعا من المشاركة الطوعية فى تحمل أعباء الإنجاز وفى جنى الفوائد (الغيطاس:٢٠١٢م)

ومن هنا يبرز الجانب الأخلاقي الذي يتضح من خلال الفرق بين برنامج يطوره شركة بها خبراء يعملون من أجل المال ، و بين برنامج يطوره مبرمجوا العالم اعتماداً على حماسهم و همتهم ، فعالم المصادر المفتوحة هو عالم من الاختيار و الإنتقاء و البرامج ذات الأداء المنافس.

أي أن النظرية الكامنة وراء فلسفة المصادر بسيطة للغاية، ففى حالة نظام التشغيل فإن الشفرة المصدرية – مجموعة التعليمات البرمجية التى تشكل هذا النظام – متاحة بحرية، وبإمكان أى كان تطويرها أو تعديلها أو استثمارها. ولكن هذه التطويرات والتعديلات يجب أن تتاح أيضاً بحرية للآخرين. أى أن المشاريع فى عالم المصادر المفتوحة ليست ملكاً لأحد وفى نفس الوقت ملك للجميع، عندما يتم إطلاق مشروع ما يستقطب هذا المشروع الكثير من جهود التطوير والتحديث، ومع إسهام العديد من فرق المطورين فى العمل بالتوازى فإن النتائج ستتحقق بسرعة أكبر ونجاح أفضل فيما لو تم هذا التطوير وراء أبواب موصدة. فأنه عوضاً عن وجود فريق تطوير صغير منغلق يعمل بالسر فإنك تملك جيشاً مؤلفاً من الملايين من أفضل العقول حول العالم يسهمون في تطوير مشروع ما، ويقومون على الدوام بمراجعة مساهمات بعضهم بعضاً ضمن آلية لا مثيل لها.

ومن أكثر جزئيات فلسفة المصادر المفتوحة جدلاً التساؤل الذي يطرحه الكثيرون: ما الذى يدعو هذا العدد الهائل من المبرمجين الموهوبين للعمل دون مقابل؟

فمن المعروف أن الإنسان يعطى أفضل ما لديه عندما يكون مدفوعاً بهاجس تحقيق حلم ما،عندما يحصل على المتعة الحقيقية. وهوما ينطبق على مهندسي البرمجيات كما ينطبق على الفنانين والنحاتين والمبدعين. تتيح فلسفة المصادر المفتوحة



للناس أن يعيشوا أحلامهم، أن يحصلوا على المتعة الحقيقية التي يبتغون، وأن يعملوا مع أفضل المبرمجين فى العالم، وليس فقط تلك القلة التى حصل وتم توظيفها ضمن الشركة التى يعملون فيها. يعمل مطوروا المصادر المفتوحة جاهدين لكسب احترام نظرائهم ، وهوما أثبت أنه من أكثر الحوافز الإنسانية فاعليةً.

وكلما ازداد انتشار المصادر المفتوحة فى الاقتصاد العالمى، وكلما تعاظمت سمعة مطوريها، كلما ازدادت قيمة هؤلاء المطورين في سوق التوظيف.

عادة ما تبحث الشركات ضمن قوائم المطورين المرفقة مع برمجيات المصادر المفتوحة لتحديد أكثر المساهمين نشاطاً لتوعز فيما بعد إلى قسم إدارة الموارد البشرية لديها لإغراء هؤلاء للعمل لديهم بشتى الوسائل.(opensource:2012)

و من هنا يمكننا القول أن منهج البرامج المفتوحة لا يدعو إلى جعل الإبداع مجانيا ، و لكن يدعو إلى إبداع يحق لصاحبه تسويقه وبيعه و تحقيق عائد من من ورائه و لكن بشكل يتيح للآخرين الإطلاع على مصدره ، وإعاده تغييره و الإضافة إليه و الحذف منه ، بمعنى أخر هو منهج يرتكزعلى طرح ناتج الإبداع بلا قيود.

و يمكن بلورة الأخلاقيات و المبادئ و المميزات التى تدعمها البرامج المفتوحة المصدر في النقاط التالية:

١ - العدالة الاجتماعية :

استخدام البرمجيات المفتوحة المصدر سيلعب دوراً أساسياً فى دعم استخدام هذه البرمجيات على مستوى العالم كوسيلة لبناء العدالة الاجتماعية وستشكل محركاً أساسياً لدفع عجلة تطوير هذه البرمجيات مما سيؤدى إلى المساعدة فى معالجة مشكلة التواصل مع تقنية المعلومات فى جميع دول العالم . (فإن استخدام البرمجيات

التجارية المغلقة لتوفير خدمات التعليم عن بعد على سبيل المثال توجه صفعة إلى وجه الفقراء)

فمجموعات تطوير البرمجيات مفتوحة لا تقف نشاطاتهم عند تطوير برمجيات ذات نوعية عالية و حسب ، بل يعملون على بناء شبكة من المطورين حول العالم لمشاركة الخبرات الضرورية لتطبيق هذه البرمجيات فى ظل شتى الظروف و المناطق الجغرافية.

أى أن البرمجيات مفتوحة المصدر تقدم المفتاح لمعالجة جانب كبير من مشاكل العدالة الاجتماعية فى العالم .

٢ - العامل الاقتصادي أو تكاليف الاستخدام :

تعتبر تكاليف التشغيل الكلية للبرمجيات مفتوحة المصدر أقل بكثيرمن تكاليف البرمجيات المغلقة ، و قد بينت بعض الدراسات أن تكاليف استخدام نظام التشغيل المفتوح لينكس أقل بأربعين فى المائة من تكاليف استخدام ويندوز ، و يأتى الجزء الأكبر من هذا الوفر من تكاليف تراخيص استخدام هذه البرمجيات ، وكلما كان عدد الحواسيب أكبر فى المؤسسة كلما كان الوفر فى التكاليف أكبر .

كما يوفر استخدام البرمجيات مفتوحة المصدر فى نفقات الصيانة و الإدارة و ذلك لتقلص الحاجة إلى عمليات الصيانة للبرمجيات المفتوحة (الطويلة:٢٠١٢م)

٣ - الأمن و الوثوقية :

تتميز البرمجيات مفتوحة بمستوى رفيع من الأمن و الوثوقية ، لأن طبيعة تطوير هذه البرمجيات و اتاحة الوصول إلى الشفرة المصدرية لها سيجعلها أكثر أمناً ومناعة فى وجه محاولات الإختراق و التخريب ، حيث تتيح البرمجيات مفتوحة



المصدر لمستخدميها تفحص شيفرتها المصدرية و التأكد من مستوى الأمن الذى توفره، مما يعنى أن أى مشكلة أمنية فى حال وجودها ستكتشف و تتم معالجتها مباشرة (الطويلة:٢٠١٢م)

٤ - إمكانية الاختيار و الانتقاء و التحرر من الاحتكار:

تعاون البرمجيات المفتوحة فى التحرر من تحكم الشركات التجارية ، فعندما تحصل إحدى المؤسسات على برنامج ما فإن الشركة المنتجة لهذا البرنامج ستصبح قادرة بطريقة أو بأخرى على التحكم بهذه المؤسسة ، وخصوصاً فيما يتعلق بالإصدارات الجديدة أو التعديلات لهذا البرنامج . أما البرمجيات مفتوحة المصدر فإنها تحرر المؤسسات من هذه الهيمنة كونها مبنية باستخدام صيغ مفتوحة ولا تستخدم صيغ مغلقة لحفظ المعلومات ، مما يجعل المستخدم قادراً على اختيار البرنامج و المورد.

٥ - إمكانية التعديل و التطوير:

تستطيع المؤسسات بفضل توفر الشفرة المصدرية للبرمجيات القيام بأية تعديلات قد تراها ضرورية لتحسين أداء هذه البرمجيات و لتلبية الاحتياجات الخاصة بكل مؤسسة ، كما تستطيع إعادة استخدام هذه النسخ المطورة من البرمجيات مما ينعكس إيجابياً على التوفير فى تكاليف تطوير البرمجيات (الطويلة:٢٠١٢م)

و مما سبق يمكننا أن نتفق مع Richard Stallman فى أن المصادر المفتوحة من الناحية الأخلاقية ترتقى على البرامج مغلقة المصدر و تهتم بالمنفعة المتبادلة لجميع المستخدمين . فالإفادة القصوى من المصادر المفتوحة تعتمد على مساهمة أكبر عدد من الأشخاص و المجموعات على اختلاف انتماءاتهم و مذاهبهم فى تطوير

برمجيات المصادر المفتوحة دون تمييز فيما بينهم و تلك أسمى المبادئ الأخلاقية (Opensource:2012)

المحور الثاني :

الأخلاقيات التى يجب الالتزام بها عند التعامل مع المصادر المفتوحة المصدر:

إن عالم المصادر المفتوحة يتميز بالحفاوة و كرم أخلاق أصحابه ، و قد بدأت ثقافة المصدر المفتوح تنتشر انتشارا واسعا ، حيث أن البرمجيات المفتوحة تحتاج إلى مستندات مفتوحة أيضا وتوفر نفس الحريات التى يوفرها البرنامج ذاته .

الوسائط مفتوحة المصدر هى نوع من المعلومات مُنتجة من قبل مجموعات مفتوحة من المطورين، يستطيع أى شخص يريدها استخدامها. وإنتاج المصادر المفتوحة برز بين مطوري لينكس، نظام التشغيل المجاني و يعتبر ميديا ويكى برنامج مفتوح المصدر يدعم موسوعة مفتوحة المصدر (ويكبيديا:٢٠١٢م)

عند مطالعة فعاليات حركة المحتوى مفتوح المصدر، يجد المرء نفسه أمام أقوى الأدلة على أن منهج المصادر المفتوحة(open sources) ليس على الإطلاق صراعا بين منتجات تطرحها هذه الشركة أو تلك ، و لكنه منهج يستنهض همم الأفراد والجماعات حول العالم لكى يتشاركوا طوعا وعن قناعة فى الإبداع بشكل مفتوح على بعضهم البعض كنوع من الرفض للنموذج الاحتكارى ، والذى يغلق ناتج الإبداع على أصحابه فقط ويصنع أعباء قاسية تلقى بها القلة المحتكرة للمعرفة على كاهل الكثرة المتلقية لها، ففعاليات حركة المحتوى مفتوح المصدر تضع على أطراف أصابع الطامحين للمعرفة والتعلم والتذوق والإبداع التكنولوجى والعلمي فى شتى تخصصاته والإبداع



الفنى بصوره المختلفة المحتوى الكامل للكتب، والبحوث والإنتاج الإبداعي والعلمى لآلاف من الأشخاص الذين يؤمنون بفكرة العمل التعاونى والإفادة المتبادلة بعقل مفتوح مع الجميع، ومطيتهم الأساسية في ذلك هي الإنترنت التي قدمت لهم البيئة المناسبة للانطلاق والتنفيذ العملي لهذا المفهوم، ووضعت بين أيديهم أدوات تبادل المحتوى الذى يحمل إبداعاتهم وإبداعات الآخرين بصورة لحظية وبمنتهى السهولة واليسر (غطاس:٢٠١٢م)

ونخلص من هذا أن المصلحة العامة والروح الاجتماعية هى الدافع غالبا لمساهمة البعض فى المشاريع مفتوحة المصدر مثل ويكيبيديا. فالمشاريع مفتوحة المصدر توفر فرصة للمساهمة فى شئ ذا قيمة دائما مستمر فى النمو. و المشاريع مفتوحة المصدر تتيح أيضا للكتّاب ومطورى البرمجيات تطبيق مهاراتهم خارج بيئة الأعمال التجارية البحتة. فى بعض الأحيان يكون العمل هواية أو تجربة للتعلم. كما أن العمل التطوعى هو أيضا وسيلة من الوسائل القليلة التى تتيح للكتاب ومصممى الويب اكتساب الخبرة التي قد لا يمتلكونها (ويكبيديا:٢٠١٢م)

و ترى الباحثة أنه من خلال نظرة تحليلية متعمقة نجد أنها جميعا تمثل قيم أخلاقية هامة توضح الأساس الأخلاقى الذى بنيت عليه فلسفة و فعاليات المصادر المفتوحة المصدر.

وعلى مستوى التعريف الاصطلاحى تحدد موسوعة ويكيبيديا المحتوى مفتوح المصدر بأنه شكل من أشكال العمل الإبداعى ، يتضمن المقالات والصور والمواد المسموعة والمرئية والأعمال الفنية التى تنشر فى أشكال وأنماط تسمح صراحة لأى شخص بنسخ وتداول ما بها من معلومات، وهذا المحتوى إما أن يكون فى النطاق العام أى الإستخدام

والنسخ وإعادة التوزيع بلا شروط ، أو رخص قانونية أو يطرح تحت رخص استخدام معينه مثل رخصة جنو للتوثيق الحر ورخصة ويكيبيديا ونيوبيديا وجميعها رخص تحتوى على شروط تتماثل مع الشروط الواردة فى رخص استخدام البرمجيات مفتوحه المصدر.

ومما يلفت النظر أن التنافس والجدل الإيجابي القائم بين المدرستين الرئيستين في مجال البرمجيات مفتوحة المصدر حركة البرمجيات الحرة ومبادرة البرمجيات مفتوحة المصدر قد ألقى بظلاله على حركه المحتوى مفتوح المصدر أيضا، فنجد هناك تعريفات للمحتوى الحر و رخص قانونية للتوزيع الحر للمحتوى نصوصها مستمدة من الرخص القانونية التي وضعتها حركة البرمجيات الحرة ورخص أخرى نصوصها مستمدة من الإطار القانوني الذى وضعته مبادرة البرمجيات مفتوحة المصدر مع تعديلات طفيفة في الحالتين تجعل الرخصة مناسبه للمحتوى وليس للبرمجيات، ويرى بعض الخبراء أن الاختلاف الأساسي بين الاتجاهين يكمن في درجة الحرية وكيفية منحها للمتلقي والمستفيد من المحتوى ، فبعض الرخص تحاول تعظيم الحرية لكل المتلقين مستقبلا ، في حين يُعظم آخرون مستوى الحرية لأوائل المتلقين وسوف ندرسها بالتفصيل فى جزئية لاحقة من هذه الدراسة .

نماذج للمحتوى المفتوح:

هناك العشرات من المشروعات التي تنضوي تحت مفاهيم هذه الحركة بعضها بدأ منذ فترات طويلة ويشارك فيه مبدعون من مناطق مختلفة وبعضها لايزال قيد الانشاء، ويوجه أصحابه الدعوة للمبدعين للمشاركة، ومن بين هذه المواقع العديدة نعرض النماذج التالية التى تقرب مفهوم هذه الحركة للأذهان:



■ مشروع أرشيف بريلنجر:

عبارة عن أرشيف لأفلام وهدفه تجميع وحفظ وتسهيل الوصول بشكل مفتوح إلى الأفلام ذات المغزى التاريخي التى لم يتم تجميعها في أي مكان أخر وأنشئ عام١٩٨٣ فى نيويورك وواصل نموه حتى أصبح به ٤٨ ألفا من الأفلام فى مجالات التعليم والصناعة وأفلام الهواة ، وفى عام٢٠٠٢ قامت إدارة الصور المتحركة والبث والسمعيات المسجلة بمكتبة الكونجرس بضم هذه المجموعة من الأفلام لكن المشروع ظل كما هو وبه ما يزيد عن ٤ آلاف عنوان على شرائط فيديو وحجم أقل من المواد الفيلمية.

■ مشروع المكتبة العلمية العامة:

منظمة غير حكومية وغير هادفة للربح تتشكل من العلماء والأطباء وهدفها جعل الانتاج العلمي والطبي العالمي موردا عاما متاحا للجميع بحرية وبشكل مفتوح.

■ مشروع بلانيت ماث:

يرفع شعار الرياضيات من أجل الناس وبواسطة الناس وهو عبارة عن تجمع تخيلى عبر الإنترنت يستهدف المساعدة فى جعل المعرفة الرياضية أكثر سهولة فى الوصول إليها ، ومحتوى هذا المشروع يتم تكوينه بشكل تعاونى وأهم منجزاته موسوعة علم الرياضيات بمداخلها التى تمت كتابتها ومراجعتها بمعرفة أعضاء فى هذا التجمع تحت رخصة التوثيق الحر.



■ **مشروع ديزانفوبيديا :**

مشروع يقدم محتوى مفتوح المصدر في مجال الإعلام والديمقراطية.

■ **مشروع ابيبليو:**

مكتبة رقمية ومشروع للأرشيف يستضيف طيف واسع من المعلومات المتاحه بشكل عام وبرمجيات مفتوحة المصدر كما يقدم مواد مسموعه.

■ **مشروع المجتمع الحر:**

وهو عبارة عن حشد كبير من الناس ذوي الاتجاهات الإبداعية المتعددة والمهتمين باستكشاف نقاط التقاطع والتلاقى بين التفكير النقدى والتكنولوجيا والفنون والخبرات التحولية ، وهو يوفر مجالات اجتماعية وتقنية متاحة للمشاركة من أجل الإبداع الفنى والذهنى والثقافى الذى يستخدم ويعاد استخدامه وتوزيعه بشكل حر.

■ **مشروع ويكيبيديا :**

موسوعة عامة مفتوحه المصدر والمحتوى على الإنترنت يسهم فيها الجميع ويتاح جميع محتواها أمام الجميع، ويشارك فيها الجميع بما لديهم من معلومات.

هذه الأمثلة السريعة تؤكد مجددا أن المصادر المفتوحة منهجا يفتح أبواب المشاركة وتنمية الذات بالإفادة المتبادلة القائمة على مبدأ الندية مع الآخر بعيدا عن سطوة الإحتكارات ومحظورات وقيود السياسة ، ومنهجا يسمح للجادين والطامحين للنمو والاستقلال بالبلدان الفقيرة بالمشاركة بشرف في المسيرة الإنسانية (غيطاس:٢٠١٢م)

البحث العلمي مفتوح المصدر:



البحث العلمي انتقلت روح منهج المصادر المفتوحة إلى مجال البحث العلمي ، فنشأت حركة Open Access مفتوح المصدر وكانت البداية الحقيقية لهذه الحركة مع انطلاق ما يعرف بمبادرة بودابست للوصول المفتوح (Initiative).

في الأول من فبراير عام ٢٠٠٢م، وهي مبادرة تحاول بناء مجتمع بحث علمي عالمي يتخذ من الإنترنت مجالاً لحركته، ويتم خلاله تبادل المعلومات والبحوث والوثائق والدراسات الكاملة بشكل حر ، و دون عوائق بين مئات الآلاف من العلماء المنتشرين حول العالم ، ووقع على هذه المبادرة ١٦ عالما و أكاديميا كانوا يشاركون في أحد المؤتمرات التى نظمها معهد المجتمع المفتوح ، وكانوا يمثلون العديد من المجالات الأكاديمية والعديد من الدول وخبرات مختلفة فى مجال بناء حركة الوصول الحر للمعلومات ، وخلال السنوات الماضية ارتفع عدد الموقعين والمشاركين فى المبادرة وتجاوز عشرات الآلاف من الأفراد والمنظمات من مختلف أنحاء العالم يمثلون جهات بحثية وجامعات ومعامل أبحاث ومكتبات ومؤسسات وناشرون وجمعيات علمية.

وتدعو هذه الحركة كل العلماء من جميع التخصصات لوضع نسخ من أوراقهم البحثية وانتاجهم العلمى بشكل كامل ومفتوح المصدر على موقعها بالإنترنت، بحيث يمكن لأى باحث أو عالم آخر حول العالم الوصول إليه بشكل حر، كما تدعوهم لإضافة أنفسهم إلى دليل أو كشاف الباحثين والبحوث والعلماء، وتستقبل هذه المواقع البيانات الكمية والمحاكيات والدراسات الحقلية والدراسات الأرشيفية والتجارب المعملية ودراسات الحالة ودراسات المشاركة بالملاحظة والدراسات السكانية وغيرها، كما تعمل على توفير آلية أمام العلماء من مختلف أنحاء العالم للمشاركة فى تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتطوير المشروعات البحثية فى شتى المجالات.

ومنذ الإعلان عن مبادرة الوصول المفتوح فى فبراير٢٠٠٢ توالى ظهور العديد من المبادرات والحركات الداعمة لها، والتى تبذل جهودا مماثلة فى مجال البحث العلمى مفتوح المصدر وجميعها ظهر ومارس فعالياته عبر الإنترنت ومن بينها (غيطاس:٢٠١٢م):

■ **اعلان بيثيسدا للنشر مفتوح المصدر:**

Bethesda Statement Open Access :

صدر هذا الإعلان عام ٢٠٠٣ عن مجموعة من الباحثين يمثلون عدة دول بصفتهم الشخصية ، ويهدف الإعلان إلى تعزيز الحوار داخل مجتمع الباحثين فى العلوم الطبية و الأحياء و حول الوصول الحر للإنتاج العلمى و تتضمن وثيقة الإعلان أربعة نصوص هى:

- تعريف مفهوم النشر الحر.
- إعلان مؤسسات وهيئات التمويل .
- إعلان المكتبيين و الناشرين .
- إعلان الباحثين و الجمعيات العلمية (شاهين:٢٠٠٩م)
- اعلان برلين لفائدة الوصول المفتوح والحر :

صدر الإعلان عام ٢٠٠٣ عن ممثلى جامعات عالمية واتتبع المنهج نفسه فى مبادرة بودابست و إعلان بيديستا ، الإعلان الإجراءات التى يتعين على القيام بها من قبل المسئولين السياسيين المشرفين على شئون العلم ، و مؤسسات البحث العلمى وهيئات التمويل و المكتبات و مراكز الأرشيف و المتاحف (شاهين:٢٠٠٩م)



■ اعلان الاتحاد الدولي لجمعيات ومعاهد المكتبات:

صدر بيان "الإفلا" المفتوح لتوثيق الأبحاث و المعلومات الدراسية فى ٢٠٠٣ ، و يعزز عمليات الوصول غير المقيد للمعلومات و يدافع عن الحرية الفكرية فى جميع أنحاء العالم . و تعمل " الإفلا" على دعم العديد من المكتبات لمبادرات الوصول المفتوح عن طريق تعزيز إما انتاج مطبوعات مفتوحة الوصول ، أو شراؤها و الحصول عليها ، أو من خلال الترويج للنماذج البديلة للباحثين و الدارسين.

كما تهتم " الإفلا " بأن تسمح إدارة الإنترنت بتيسير وصول غير مقيد للمعلومات ، و حرية التعبير و أن تساعد على التنمية الاجتماعية، و الثقافية ، و الإبداع الثقافي لكافة أفراد العالم ، كما تعارض

" الإفلا " كافة التدابير التى قد تتخذ من جانب أصحاب المصلحة فى قطاع التجارة أو الحكومة أو غيرها لفرض رقابة على الوصول للمعلومات و التعبير الحر (المعرفة:٢٠١٢م)

و ترى الباحثة أن دخول البحث العلمى فى ساحة المصادر المفتوحة يدل على مدى الاهتمام بالفائدة العلمية و جعل المعلومات متاحة للجميع وعدم احتكارها و حجبها مما يدعم المشاركة و التعاونية وسرعة الانجاز و يجنى العديد من الفوائد التى ترمى بظلالها على البحث العلمى و ترتقى به ، و جميعها سمات أخلاقية توضح أن حركة و فعاليات المصادر المفتوحة لها أصول أخلاقية ترتكز عليها .

ويمكن أن نجمل بعض المبادئ والأخلاقيات التى يجب وضعها فى الاعتبار و الالتزام بها عند التعامل مع المصادر مفتوحة المصدر فى المبادئ و الأسس الستة التالية:



١ -الثقة و الدقة :

لابد من توثيق الأبحاث أو الموضوعات التى يتم عرضها فى المصادر المفتوحة ، و البعد عن الدعاية الشخصية أو السير الذاتية و الآراء الشخصية فالمصادر المفتوحة المصدر ليست ساحة للإعلانات التجارية (المعرفة:٢٠١٢م)

٢ - الحيادية :

احترام جميع النظريات و الآراء و المعتقدات ، وعدم تبني رأياً واحداً ، بل تقديم جميع الآراء بدقة وتجرد وعرض كامل حتى يتفهم القارئ جميع الآراء ، أى يجب الحرص على الموضوعية و عدم التحيز .

٣ - حرية المحتوى :

أي قابلية التعديل ، فقد يتم تعديل المقالات تعديلا جزئياً أو كاملاً ، أو إعادة الصياغة من قبل مستخدمين آخرين ، فالمصادر مفتوحة المصدر ليست مجتمع فوضوياً ، ولكنها مقيدة بضوابط (الحذف و الحماية و المنع) (ويكبيديا:٢٠١٢م) ، كما يستطيع أي شخص أن يصحح الأخطاء بسهولة، بدلاً من التركيز على تجنب الأخطاء.

٤ - احترام المستخدمين الآخرين :

تجنب الهجوم الشخصى على الآخرين و احترامهم حتى وإن لم يكن هناك توافق معهم فى الرأى ، لأن المصادر المفتوحة تعكس قيم التحضر و التعاون و ليست ساحة معركة و لذلك يجب الالتزام بأخلاق التعامل .

فهناك بعض المصادر المفتوحة التى تضع مبدأ افتراض حسن النية ، فإن اكتشف خطأ لأحد المستخدمين يتم تصحيح الأمر بدون انتقاد مرتكب الخطأ ، أى التعليق على المحتوى و ليس على المساهم (ويكبيديا:٢٠١٢م)



٥ - التعاون و العمل الجماعي :

إن المصادر المفتوحة المصدر تتيح العمل الجماعى التعاون فى كل شئ ، و بالتالى فما لم يكمله أحد الأشخاص يستطيع شخص آخر إكماله ، فإن كتابة الشخص فى أى مصدر مفتوح معناه أنه سمح للآخرين بتعديل مقالاته أو كتاباته ، فلا يحق له منعهم (ويكبيديا:٢٠١٢م)

٦ - حقوق التأليف و النشر :

إن المصادر المفتوحة مصدر للمعلومات حرة بالكامل و الحرية تمثل حرية حق النسخ و التعديل و توزيع أى جزء من محتوياتها ، ولكن يجب أن تحمل نفس الترخيص و تعطى الحريات لجميع الأشخاص ، و يجب الاشارة على مصادر الاقتباس (ويكبيديا:٢٠١٢م)

وبعد أن عرضنا لبعض نماذج للمحتوى المفتوح ولأهم الاعتبارات الأخلاقية التى يجب وضعها فى الاعتبار و الالتزام بها عند التعامل مع المصادر مفتوحة المصدر ، ففى الجزئية التالية من الدراسة سوف نتناول حماية الملكية الفكرية فى ظل البرمجيات و المصادر المفتوحة المصدر لارتباطها بالجوانب و الاعتبارات و الالتزامات الأخلاقية .

٧ - حماية الملكية الفكرية فى ظل البرمجيات والمصادر المفتوحة :

إن هناك فكرة مغلوطة أن المصادر المفتوحة تتنافى مع جميع حقوق الملكية الفكرية و لكن الواقع الفعلي يعكس صورة مختلفة تماما لأن ليس معنى الحرية هو انتهاك حقوق غيره ، فى خضم الديناميكية المتسارعة وسهولة النشر الحاصلة على شبكة الويب ، والتى من أهدافها نشر الأعمال الإبداعية لأكبر عدد من القراء، ظهرت الحاجة لتطوير قوانين تحفظ للمبدع حقه وفى نفس الوقت تمنح للجميع حق الاستفادة

من العمل أو البناء عليه. فإن المصادر المفتوحة وسيلة لنشر العلوم و إزالة القيود،و ليست وسيلة لإضاعة الحقوق كما يتوهم البعض (الخليفة:٢٠١٢م)

فظهرت تراخيص مختلفة مصدرها العالم الغربي كترخيص GPL وترخيص Creative Commons وغيرها، وجميع هذه التراخيص تخاطب في المقام الأول المستخدم الأجنبي مع إمكانية تعميمها للثقافات الأخرى (ويكبيديا:٢٠١٢م)

تنص معظم الرخص الحرة صراحة على أن الأعمال المشتقة (أو عند النسخ أو إعادة التوزيع) يجب أن يشاد بمؤلفها (منتجها الأصلى)، و هى ممارسة الهدف منها نشر الأمانة الأدبية و مقاومة السرقة الأدبية دون تحميل المستخدم عبئا كبيرا ينتفى معه كون الرخصة حرة بشكل عملي (ويكبيديا: ٢٠١٢م)

إن حماية الحقوق الفكرية لمؤلفى الأعمال المنشورة ضمن اتفاقيات العموميات الإبداعية ينبع من طبيعة هذه الاتفاقيات بحد ذاتها وبقوتها القانونية. لقد تمت صياغة هذه الاتفاقيات من قبل أشهر أساتذة القانون فى جامعات الولايات المتحدة بالإضافة إلى العديد من الدول الأخرى، وهى اتفاقيات تستثمر المبادئ التشريعية للقوانين التقليدية لحماية الملكية الفكرية لمنح المؤلف أو المبدع مطلق الحرية فى اختيار الشروط التى يرغب بتوزيع عمله الإبداعى ضمنها. وهكذا فإن هذه الاتفاقيات تعتبر بمثابة عقد قانونى ملزم بين القارئ أو متذوق العمل الإبداعى وبين منتج هذا العمل، ويتوجب أن يلتزم الطرفان بجميع شروط هذا العقد دون استثناء.

لنفترض مثلاً أن أحد الشعراء العرب أراد نشر ديوان له ضمن اتفاقية ترخيص اسم المؤلف – طبق الأصل – غير تجارى. تمنح هذه الاتفاقية القارئ حرية تذوق هذا الديوان، إعادة نشره وتوزيعه والاقتباس منه شريطة التزامه بنسبة العمل إلى مؤلفه



الأصلى وعدم تعديل هذا العمل أو استثماره تجارياً دون الحصول على موافقة الشاعر. إن انتهاك أى من هذه الشروط يعتبر انتهاكاً لحقوق الملكية الفكرية للشاعر ويمنحه حق مقاضاة منتهك هذه الحقوق تماماً كما هى الحال فى قوانين حماية الملكية الفكرية فائقة الصرامة. أي أن حقوق المؤلف محفوظة تماماً كما في القوانين التقليدية إلا أنه يمتلك المزيد من الحرية في تحديد شروط توزيع أعماله (الخليفة:٢٠١٢م)

و نخلص من هذا أن الهدف من وجود الرخص الحرة هو الحفاظ على وعاء من المعرفة المتاحة لأى شخص للاستفادة منها و البناء عليها بحرية بما يكفل استمرار الإبداع و التقدم المعرفى للجماعة ككل، و بما لا يحول دون قدرة المؤلف الأصلى على استغلال عمله تجاريا و الكسب منه، لكن بما يحول دون وقوع الإنتاج الفكرى فى القبصة الاحتكارية (غالبا لشركات كبرى) تتركه حبيس الخزائن و تحرم العالم من الاستفادة منه (ويكبيديا:٢٠١٢م)

و لكى يتم القيام بعملية تحديد الصلاحيات و القيود التى يجب أن يلتزم بها المرخص له استخدام أو تعديل أو إعادة توزيع البرنامج فمتاح عدد من التراخيص ومنها (البوعلي:٢٠١٢م):

- Apache License
- BSD license
- GNU General Public License
- GNU Lesser General Public License
- MIT License
- Eclipse Public License and



■ Mozilla Public License

و للتأكيد على فكرة الحفاظ على حقوق الملكية الفكرية فى ظل البرامج و المصادر المفتوحة سنتناول أشهر التراخيص فى مجال البرمجيات المفتوحة و كذلك الوثائق أو المصادر المفتوحة المصدر فيما يأتى:

أولا: تراخيص البرمجيات المفتوحة المصدر:

١ - اتفاقية الترخيص العمومية : (GNU) General Public License)

تعتمد فكرة اتفاقية الحقوق العمومية على ما أسماه ريتشارد ستالمان (حقوق الملكية المعاكسة Copy Left والتى تعتمد على استخدام قانون حماية الملكية الفكرية و استخدامه لتحقيق هدف معاكس تماما للهدف الذى وضع من أجله . وعوضا عن استخدام هذا القانون لفرض قيود على التعامل مع البرمجيات و شفرتها المصدرية فإن هذه الاتفاقية تستخدم القانون ذاته لحماية حرية البرمجيات ، و الفكرة الأساسية لاتفاقية الترخيص العمومية هي مع أي مستخدم لأى برنامج حر الحق في استخدام البرنامج ، نسخه ، تعديله ، و توزيع النسخ المعدلة دون أن يمنحه الحق فى إضافة أي قيود قد يفرضها المستخدم على البرنامج الأساسي المعدل (الطويلة:٢٠١٢م)

٢ -رخصة BSD:

وهى تمكن من إعادة توزيع أو استخدام البرنامج سواء كان شفرة مصدرية (Source Code) أو بصيغة ثنائية (Binary) سواءًا بتعديل أو دون تعديل فى حال توفر الثلاثة شروط التالية:

■ توفر الإشعار الخاص بالمالك الأصلى فى حالة توزيع البرنامج بالشفرة المصدرية.



- نسخ وإعادة نشر الإشعار الخاص بالمالك الأصلى وتوفير التنازل الموجود فى الرخصة عن طريق إرفاقه فى التوثيق الخاص بالبرنامج.
- لايمكن استخدام اسم المنظمة أو من يتبعها بهدف الترويج للبرنامج أو المنتج بدون إذن مسبق من المالك الأصلي (Opensource:2012)

ثانيا : تراخيص المحتوى الحر أو الوثائق الحرة :

١ -رخصة جنو للوثائق الحرة :

إن الهدف من هذا الترخيص هو جعل أى مستند عملى و ذو فائدة " حراً " بمعنى الحرية ليضمن للجميع الحرية الفعلية فى نسخه أو إعادة توزيعه (مع تعديل أو بدون تعديل) سواء لغايات تجارية أو غير تجارية ، كما يضمن هذا الترخيص لكل من المؤلف و الناشر وسيلة للحصول على العرفان بالجميل لقاء عملهم ، دون أن يكونوا مسئولين عن التعديلات التى يضيفها الآخرون .

و ينضوي هذا الترخيص تحت مظلة " الحقوق المعاكسة Copy Left " ما يعنى أن الأعمال المشتقة من المستند ينبغى أن تكون مستندات حرة بنفس الأسلوب ويتكامل مع اتفاقية الترخيص العمومية GUN Pubic License و التى تهتم بالبرمجيات الحرة. و قد تم تصميم هذا الترخيص لاستخدامه مع أدلة استخدام البرمجيات الحرة ، لأن البرمجيات الحرة تحتاج إلى مستندات حرة ينبغى أن يرفق البرنامج الحر بمستندات توفر نفس الحريات التى يوفرها البرنامج ذاته .

٢ -رخص الإبداع العمومي:

هي عدة تنويعات من رخص المحتوى أصدرتها فى ١٦ ديسمبر ٢٠٠٢ منظمة Creative Commons الأمريكية غير الهادفة للربح. تمنح هذه الرخص مستخدمى



الأعمال المرخصة بها "حدًا أدنى" من الحقوق تشمل إعادة توزيع الأعمال دون تعديلها بلا مقابل يتوجب دفعه لمؤلف العمل (حائز حق الطبع)

تتحدد الحقوق التي تمنحها كل من تلك التنويعات حسب ما تتضمنه كل منها من شروط أربعة:

- الإشادة: من حق المرخّص له أن ينسخ و يوزع و يعرض و يؤدى العمل المرخص و أن يشتق منه بشرط أن يشيد بالمؤلف الأصلى للعمل أو المرخِّص بالإسلوب الذي يطلبه.
- غير التجاري: من حق المرخّص له أن ينسخ و يوزع و يعرض و يؤدي العمل المرخص و أن يشتق منه بشرط أن لا يكون ذلك لغرض تجارى.
- لااشتقاق: من حق المرخّص له أن ينسخ و يوزع و يعرض نُسخا طبق الأصل من العمل المرخّص لكن ليس مشتقات مبنية عليه.
- المشاركة بالمثل: من حق المرخّص له أن يوزع أعمالا مشتقة من العمل المرخّص بشرط أن يكون ذلك بذات الرخصة المنشور بها العمل الأصلي (Creativecommons):(٢٠١٢)

بالتبديل ما بين تلك الحقوق/الاشتراطات ينتج مجموعه من ستة عشر تنويعة ممكنة من الرخصة (حيث أن بعض التباديل لا يمكن الجمع بينها لإنتاج رخص صحيحة، مثل "لااشتقاق" و "المشاركة بالمثل")، كما أن الإصدارات اللاحقة من الرخصة توجب "الإشادة" كحق أساسى لا يمكن إغفاله .



٣ - انطلاقة مبادرة العموميات العربية:

ومع انتشار رقعة استخدام شبكة الإنترنت فى العالم العربى وتوجه العديد من المبدعين لنشر أعمالهم فيها، ظهرت الحاجة لوجود ترخيص مقنن لخدمة العالم العربى و بيئته وهذا ما نجده فى ترخيص العموميات العربية.

تهدف هذه المبادرة إلى نشر ثقافة العموميات الخلاقة Creative Commons فى الوطن العربى وإلى بناء وتطوير المكتبة الرقمية العمومية العربية. سيوفر موقع مبادرة العموميات العربية على الإنترنت: www.arabcommons.org الدعم والمساعدة للفنانين والمؤلفين والمبدعين العرب فى اختيار إتفاقية ترخيص العموميات الخلاقة Creative Commons الملائمة لأعمالهم ومتطلباتهم إضافة إلى تجميع الأعمال الفنية والأدبية والإبداعية المنشورة ضمن هذه الإتفاقيات وإتاحتها لأوسع شريحة ممكنة من القراء والمتذوقين (طويلة:٢٠١٢م)

فوائد تطوير برامج عربية مفتوحة المصدر:

هناك فوائد تهم البرامج العربية بالاضافة إلى الفوائد العامة :

- تطوير الحوسبة العربية .
- ستنطلق جهود المبرمجين العرب بسرعة في دفع عجلة تطوير البرامج العربية بدل من تشتيت الجهود.
- التواصل بين المبرمجين العرب، سيكون هناك تواصل أكبر، ومنظم، ومثمر، من خلال موقع مشاريع البرامج العربية المفتوحة المصدر.
- جذب المستخدم العادي نحو التطوير، من خلال جعل البرنامج متاح للجميع، سيكون هناك دافع أكبر للمستخدم العربى نحو تعلم تطوير البرامج، سواء كمبرمج، أو ربما كأفكار خوارزمية.



- خدمة المستخدم العربي ببرامج مفيدة، ستنتج برامج مفيدة وبشكل مباشر للمستخدم العربى، وتكون متاحة له بشكل مجانى (البوحسين:٢٠١٢م)

و أخيرا هناك جزئية هامة جدا يجب تناولها و إلقاء الضوء عليها و هى المصادر المفتوحة فى المكتبات ، فمن خلال ما تم تناوله فى هذه الدراسة و بناء على ماسبق يمكننا أن نستنتج أن هناك تشابه كبير بين الأهداف و القيم التى تقوم عليها فلسفة المصادر المفتوحة و الأهداف و القيم التى تحرص عليها المكتبات فى تقديم خدماتها للجمهور المستفيد منها ، و هو ما سيتم إلقاء الضوء عليه فى الجزء القادم من الدراسة :

المصادر المفتوحة في المكتبات:

تعود أهمية استخدام البرمجيات الحرة المفتوحة المصدر في المكتبات إلى التشابه الكبير واللافت بين أهداف و القيم لكلا من المكتبة والمصادر المفتوحة (جمعة: ٢٠١٢م)

و ترى الباحثة أن المكتبات تهدف إلى المنفعة العامة وهى أهم ما تنادى به فلسفة المصادر المفتوحة حيث أن المصلحة العامة و الروح الاجتماعية هى الدافع غالبا لمساهمة البعض فى المشاريع مفتوحة المصدر ، كما أن المكتبات تفتح أبوابها للجميع دون تفرقة أو تمييز ، وهو ما يتفق أيضا فى المصادر المفتوحة حيث لا يمنع الترخيص أي شخص من الاستفادة من البرنامج فى مجال معين ، كما تدعم المكتبات العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع وكذلك المصادر المفتوحة تتيح العمل الجماعي و التعاوني في كل شيء ، و المكتبات المكان الذى يرتاده الفرد دون إجبار أو إكراه و إنما من تلقاء نفسه وتتفق أيضا المصادر المفتوحة في ذلك حيث أن المشاركة فيها هى مسألة اختيارية

ليست إلزامية أو إجبارية أي العمل التطوعي التعاوني و الفائدة المتبادلة هى شعار و هدف و قيمة بنيت عليها فلسفة المصار المفتوحة .

والمكتبة تقدم خدماتها لجميع أفراد المجتمع المحلي بشكل مجاني فهي لا تهدف إلى الربح وإنما توفير المعلومات لنمو الركب الحضارى نحو الأمام ، وكذلك تحفظ حقوق الملكية الفكرية لأصحاب المؤلفات إضافة للحقوق الجديدة للمؤلفين الجدد وتساعد الأفراد بالحصول على المعلومات الى أبعد مدى ممكن والتي لايستطيعون الحصول عليها بمفردهم، وهى أيضا من النقاط الأساسية للمصدر المفتوح .

ومن هنا نخلص إلى اشتراك كلا من المصادر المفتوحة والمكتبة بمجموعة من القيم التي تجعل الانسجام طبيعي :حرية الوصول و معرفة المجتمع المحلي بالإضافة إلى أن مبادئ المصادر المفتوحة مشابهة بشكل كبير وقريبة من قيم ومبادئ المكتبات فكلاكما يعتقد بالحرية والمساواة فى الوصول الى البيانات والمعلومات والمعرفة.

و لذلك على المكتبات بمختلف أنواعها أن تستخدم البرمجيات و المصادر المفتوحة المصدر لتلبية احتياجات المستفيدين منها لتعم الفائدة وتوفر الميزانيات و التكاليف ، و من أهم أسباب استخدام المكتبات للمصادر المفتوحة ما يلى :

أسباب استخدام المصدر المفتوح بالمكتبات:

١ -خفض التكاليف: باعتبار أن المصادر المفتوحة مجانية مما يخفض التكلفة على المكتبة ويفتح لها باب الربح.

٢ -الابتكار و التعاون : حيث أن البرمجيات المفتوحة تسمح للمستفيدين ليس فقط تنزيل واستخدام برامج مفتوحة المصدر مجانا وانما هو حر في التغيير لأى شكل يراه مناسبا.



٣ - اختيار الدعم ان تطوير البرامج فى شركة صناعة البرمجيات يتطلب مبالغ كبيرة واذا كان البائع لايقدم الدعم الكافي ولايسمح بتحسين البرنامج لتلبية رغبة الزبائن والمستفيدين فان المستخدم يمكنه من تغير البائع ونقل البيانات من بائع لآخرعن طريق المصدر المفتوح أو الانتقال الى حل بسيط داخلى كما أن تطوير المصدر الحر المفتوح من قبل المكتبة نفسها وبشكل داخلى يكون أفضل من اعتمادهما على مصادر خارجية من التطوير.

٤ - تتضمن هذه البرمجيات إمكانية تقديم الخدمات الإلكترونية المباشرة Online E-Services وهذا سيجعل المكتبات أكثر وظيفية و تفاعلية فى تلبية احتياجات روادها (فتوح:٢٠١٢م)

وفى نهاية الدراسة نؤكد على أن للمصادر المفتوحة الكثير من الحسنات، أهمها فتح باب الإبداع ، بدءاً من تحويل المستخدم من شخص سلبي إلى إنسان إيجابي، ومن مصنوع له إلى صانع و منتج ، و فى عالم المصادر المفتوحة ليست هناك أسرار مهنة يحتفظ بها صاحبها ، و لكن هناك علم مشاع من حق الجميع ، مع حماية حقوق الملكية فى عالم المصادر المفتوحة لأنها وسيلة لنشر المعلومات و إزالة القيود ، وليست وسيلة لإضاعة الحقوق.

بعض التوصيات :

١ -دعم و تشجيع الأبحاث العلمية التى تعتمد على برمجيات أو ادوات مفتوحة المصدر.

٢ - دعم و تفعيل مشروع موحد باللغة العربية لعدد كبير من البرمجيات الحرة ودعم الراغبين فى الاشتراك بالمشروع.

٣ - العمل على الانتقال من مستوى استهلاك البرمجيات إلى توطينها وصناعتها فى مصر و فى الوطن العربى .

٤ - استخدام برمجيات المصدر المفتوح فى أتمتة كافة أنشطة المكتبات و مراكز المعلومات و تدريب أخصائى المعلومات على القيام بهذه العملية بكفاءة.



قائمة المراجع

أولاً: المصادر باللغة العربية

١) البو على حسن ." البرمجيات الحرة و المفتوحة المصدر و اللغة العربية ".متاح في:

.)5CICS48401/275,2[14/4/2009%http://ocw.kfupm.edu.sa/user071

تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)

٢) جمعة، هبة صالح. البرمجيات المفتوحة المصدر .متاح في

(http://syrialibrarian.jeeran.com/archive/2008/11/724505.html) . تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)

٣) الخليفة، هند. العموميات العربية: وسيلة لنشر ثقافة الملكية العمومية في دول الوطن العربي .جريدة الرياض، ع ١٤١٣٢ (١٤صفر١٤٢٨هـ/ ٤مارس٢٠٠٧م) متاح في

(http://www.alriyadh.com/2007/03/04/article229817.html)

. تاريخ الإتاحة (٢٠١٢م)

٤) ستالمان ، ريتشارد. "لماذا يجب أن لا يكون للبرمجيات مالكون" . ترجمة مؤيد صالح السعدي. متاح في

(http://cltb.ojuba.org/ar/why-free2.html). تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)

٥) ستولمن، ريتشارد. " لماذا لا تفي المصادر المفتوحة بغرض البرمجيات الحرة". متاح في



http://www.gnu.org/philosophy/open-source-misses-the-point.
html)). تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)

٦) سيكجر، رونى ، وينرج كارل. البحث التربوى :أصوله و مناهجه .القاهرة : عالم الكتب ، ١٩٧٥ . ص ٥٢

٧) شاهين، شريف كامل .مبادرات الوصول الحر للمعرفة: دراسة وثائقية لوضع الأطر العامة لمبادرة عربية. ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى الثالث لتكنولوجيا المكتبات و المعلومات (مارس ٢٠٠٩) .ص ٢٥.

٨) أبو طويله ، محمد أنس. بين البرمجيات الحرة و المفتوحة المصدر. متاح في (http://www.tawileh.net/anas//?q=ar/node/58). تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)

٩) طويله، محمد أنس." لماذا ستنجح المصادر المفتوحة" . متاح في:
http://open-source-now.blogspot.com/2008/08/blog-post_
10.html?obref=outbrain). تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)

١٠) الطويلة، محمد أنيس. المصادر المفتوحة : خيارات بلا حدود. متاح في
http://www.tawileh.net.anas//2004//files/downloads/books/open
source .PDF).تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)

١١) طويله، محمد أنس ." ورشة عمل عن مفاهيم الملكية الفكرية". متاح في :
(http://www.tawileh.net/anas//?q=ar/node&from=20)). تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)

١٢) غيطاس، جمال محمد." البحث العلمي مفتوح المصدر ". متاح فى
(www.muslm.net/vb/archive/index.php/t-166469.html). تاريخ الاتاحة(٢٠١٢م)



١٣) غيطاس، جمال محمد. "المصادر المفتوحة.. منهج للتنمية وليست صراع منتجات (٢) : الأساس الفكرى للمنهج الجـديـد". متاح فى:

(http://arabinfo.blogspot.com/2004/08/2.html)). تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)

١٥) غيطاس، جمال محمد. "المصادر المفتوحة منهج للتنمية وليست صراع منتجات (٦): حركه المحتوي مفتوح المصدر" .متاح في

(www.muslm.net/vb/archive/index.php/t-166469.html).تاريخ الاتاحة(٢٠١٢م)

١٦) فتوح، عمرو حسن .البرمجيات المفتوحة المصدر و المفهوم الجديد للمكتبات. المعلوماتية .ع٢٧ . متاح في :

(http://informatics.gov.sa/details.php?id=311)). تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)

١٧) المعرفة. "حول المعرفة". متاح في http://www.marefa.org/index.php/% 81%D8%A9:%85%D8%B9%D8%B1%D9%84%D9%D8%A7%D9 84%88%D9%%D8%AD%D9). تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)

١٨) ويكبيديا. "ويكي". متاح في

(http://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%88%D9%8A%D9%83%D9%A8). تاريخ الاتاحة (٢٠١٢م)



ثانياً : المصادر باللغة الانجليزية

1. Creativecommons. "Attribution-Non Commercial-No Derives 2.0". Available in: (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0) Availability Date (2012)
2. Opensource."Open Source Initiative OSI - The BSD License: Licensing".". Available in:(http://opensource.org/licenses/BSD-2-Clause). Availability Date (2012)



الفصل الثامن
أخلاقيات تكنولوجيا المعلومات

أ.: بلال بن جامع
أستاذ مساعد في قسم علم المكتبات
جامعة باجي مختار- عنابة

أ. سهيلة بنت مهري
أستاذة في قسم علم المكتبات
جامعة باجي مختار - عناية



أخلاقيات تكنولوجيا المعلومات

تمهيد

شهد العالم تطورات علمية وتكنولوجية عديدة مست جوانب مختلفة أهمها ما يتعلق بالعلم والمعرفة، وبالرغم من تطور المهن والوسائل في عديد المجالات إلا أن الجانب التربوي والأخلاقي في العلم والعمل لا يزال ذو قيمه مهمة، وهذا اليوم يزداد قيمة مع التقدم الكبير لتكنولوجيا المعلومات، والتي ساهمت وقدمت الكثير من الايجابيات إلى الإنسانية، ووفرت علينا الكثير من المجهودات الإضافية من أجل نقل ومعالجة وتبادل كميات كبيرة من المعلومات، كما قدمت لنا العديد من الوسائل والتقنيات التي لم يوفرها التقدم الإنساني في كل المجالات، حيث تمكنا باستخدام وسائل تكنولوجية واعتمادا على الحاسب الآلي وشبكات المعلومات وشبكة الانترنت أن نتبادل المعلومات والملفات الالكترونية والمعارف في عديد التخصصات، كما بإمكاننا التنقل بين المواقع ومصادر المعلومات والولوج الحواسيب إلى الآلية وقواعد البيانات والمكتبات المنتشرة عبر كل دول العالم، والحصول على المعلومات والملفات من مختلف هذه الدول وبدون حدود جغرافية ولا زمنية، كل هذه الميزات زادت من حرية الأفراد ومكنتهم من تعدي الحدود الواقعية، والتعدي على مواد قانونية وتشريعات وطنية ودولية، فنسمع في الكثير من الأحيان عن الانتهاكات التي تمس بالأفراد والمعلومات والمواقع على شبكات المعلومات وشبكة الانترنت، وهذا ما يجعلنا نتساءل عن الوازع الأخلاقي والضمير المهني والعلمي للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات.



١ - الأخلاق

قبل الشروع بالتفصيل في موضوع أخلاقيات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات سنتعرف فيما يلي على مفهوم الأخلاق وعلم الأخلاق، والأخلاقيات عامة وما يرتبط بها وطرق التعامل مع المعلومات وتكنولوجيا الحاسب الآلي، مبرزين في هذا القواعد والأطر الأخلاقية التي تمكن من ضبط وتنظيم مختلف التعاملات اللائقة واللازمة على شبكة الإنترنت، خاصة أمام تزايد السلوكيات الماسة بالقواعد الأخلاقية، للأفراد والمجتمعات والديانات.

١ - ١ مفهوم الأخلاق

عند البحث في المؤلفات والأدبيات المتعلقة بموضوع الأخلاق لم نجد إجماعا بين المختصين والمفكرين على تعريف موحد لمصطلح الأخلاق، شأنه في ذلك شأن غالب المصطلحات المستخدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ولا يمكننا في هذا إلا الإشارة إلى المفاهيم التي ستخدم الموضوع، ولهذا فقد قمنا بجمع بعض تعاريف الأخلاق المتفقة على أن الأخلاق هو السلوك الإنساني الحسن والذي يقبله العقل والمجتمع، وبداية بتعريف ابن المنظور، الذي جمع في تعريفه مفهوم الأخلاق في القرآن الكريم وأحاديث الرسول (صلي الله عليه وسلم) ثم التعريف اللغوي، فجاء عنه أن «كلمة الأخلاق مشتقة من خلق والخلق هو السجية، في التنـزيل الكريم قال الله تعالى: "إنك لعلى خلق عظيم" وفي قول رسول الله (صلى الله عليه وسلم): "ليس شيء في الميزان أثقل من حسن الخلق"، والخلق بضم اللام وسكونها هو الدين والطبع والسجية، وحقيقته أنه لصورة الإنسان الباطنة، وهي نفسه، وأوصافها، ومعانيها المختصة بها منزلة الخلق لصورته الظاهرة، وأوصافها، ومعانيها، ولهما أوصاف حسنة وقبيحة والثواب والعقاب

يتعلقان بأوصاف الصورة الباطنة أكثر مما يتعلقان بأوصاف الصورة الظاهرة» (ابن منظور:١٩٧٠م،٢٩١)

"والأخلاق يقابلها ethic في اللغة الانجليزية والفرنسية، المشتقة من الجدر اليوناني Ethos، والتي تعني خلق وتكون الأخلاق طقما من المعتقدات، أو النمطيات أو المثاليات الموجهة والتي تتخلل الفرد أو مجموعة من الناس في المجتمع" (الهوش:٢٠٠٢م،٢٤٥)، كما أن الأخلاق "تطلق على السلوك الفردي المتوافق مع أعراف المجتمع وعاداته وتقاليده السائدة والمستحسنة من طرف أفراده، كما "تطلق على قواعد السلوك وأسلوب المرء وطريقته في الحياة" (عزت : د.ت)

وفي تعريف الأخلاق "أنها شكل من أشكال الوعي الإنساني، يقوم على ضبط وتنظيم سلوك الإنسان في كافة مجالات الحياة الاجتماعية بدون استثناء، في المنزل مع الأسرة وفي التعامل مع الناس، في العمل وفي السياسة، في العلم وفي الأماكن العامة"، وتتخذ الأخلاق صيغة عرفية لتدل على أخلاق فئة من الناس تجمعهم مهنة أو صفة معينة، فيقال لذلك أخلاق أو أخلاقيات المعلمين وأخلاقيات الأطباء، أخلاقيات المحامين، كما أن الدلالة الاجتماعية للأخلاق من حيث اتجاهها تقترن بالعادات والأعراف والتقاليد المؤطرة بزمان ومكان محددين، كما تقترن الأخلاق بالمنحنى الديني الذي يربط الأخلاق بالحلال والحرام، ومن أقوال العلماء في تعريف الأخلاق وإبراز قيمته العلمية والإنسانية، قول أفلاطون تبعا لسقراط قال أن "الأخلاق علم"، أما المذاهب الحديثة فتقول "الأخلاق سيادة الغايات" وقال هوبز "الأخلاق هي الاهتمام بالدوافع والمنفرات" (آية الله العظمي:٢٠١٠م)



١ -٢ مصادر الأخلاق

عند البحث عن مصادر الأخلاق وباعتبار الإنسان ابن الطبيعة يتأثر بها ويتفاعل معها فإن جزء من عاداته وسلوكياته وقيم حياته يستوحيها من هذه الطبيعة، ومع الطبيعة نجد العقل اللذان يساهمان في صنع القيم الأخلاقية للإنسان، أما في الدين الإسلامي وعلى غرار باقي الشرائع السماوية التي تعتبر الكتب السماوية المصدر الأخلاقي لها، فان مصدر الأخلاق هو القرآن الكريم، الذي جاء للمحافظة وتقويم وإتمام القواعد الأخلاقية الطبيعية للإنسان، لقول رسول الله (صلى الله عليه وسلم) "إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق"، وبالتالي فإن مصادر الأخلاق ثلاثة وهي الوحي، العقل والطبيعة، حيث يقوم الوحي بتذكير العقل الذي يهيمن بدوره على الطبيعة، ويختار منها أفضل ما يشاء. (ليلى:١٩٩٩م،٣٥٠)

١ -٣ علم الأخلاق

قبل التطرق إلى تعريف علم الأخلاق تجدر بنا الإشارة إلى تعريف مصطلح العلم، حيث يمكن تحديد المصطلح بأنه نسق معرفي لمجموعة وقائع جزئية مترابطة، فعلم الطب يعالج الأمراض، وعلم النبات يدرس النبات، وعلم الأخلاق يعالج أحكاما معينة تصدر على السلوك الإنساني، أما تعريف علم الأخلاق فهو "العلم المعياري لسلوك الكائنات البشرية التي تحيى في المجتمعات، وإنه العلم الذي يحكم على مثل هذا السلوك بالصواب أو بالخطأ، بالصلاح أو بالطلاح" (ليلى:١٩٩٩م،٣٥٠)

كما يمكن تعريف "علم الأخلاق بأنه علم يوضح لنا الأحكام الأخلاقية، ويساعدنا على معرفة الغاية الأخيرة للحياة، ويبين لنا المقياس الأخلاقي الذي نهتدي به في الحكم على الأعمال، وبعبارة أخرى هو علم يفسر لنا معاني الخير والشر، ويوضح

لنا الصورة المثلى التي ينبغي أن يتبعها الناس في أعمالهم من غايات، وهو علم ينير الطريق لما ينبغي أن يكون" (زقزق:١٩٩٣م،١٧-١٨)

ويعرف علم الأخلاق أنه "علم دراسة الأخلاق، ويتضمن الأخلاق المعيارية ونظرية الأخلاق، حيث يدرس الجانب الأول مسائل المنفعة ومسائل الخير والشر، لوضع قانون أخلاقي يقوم بالحكم على السلوك وبين ما يستحق أن يكون من أجله، وأي سلوك هو الخير وما الذي يعطي للحياة معنى"٩، ويبحث علم الأخلاق مجالين متميزين:

علم الأخلاق العملي الذي يبحث في أنواع الأفعال الفاضلة التي ينبغي على الإنسان أن يتحلى بها، ويمارسها في حياته العملية اليومية، مثل الصدق والإخلاص والأمانة والوفاء، والعفة والشجاعة، والعدل والرحمة ونحو تلك السلوكيات، وقد عرفت كل الأمم والشعوب في القديم والحديث هذا النوع من الأخلاق العملية.

وعلم الأخلاق النظري الذي يعرف أيضا بفلسفة الأخلاق، الذي يبحث في المبادئ الكلية التي تستنبط منها الواجبات الفرعية، كالبحث عن حقيقة الخبر المطلق، وفكرة الفضيلة، وعن مصدر الإيجاب ومنبعه، وعن مقاصد العمل البعيدة وأهدافه العليا ونحو ذلك (زقزق:١٩٩٣م،١٨)

١ - ٤ التطور التاريخي لعلم الأخلاق

بالبحث عن التطور التاريخي لعلم الأخلاق عبر مختلف الفترات التاريخية والحضارات الإنسانية المتتالية، نجد أن الإنسان قد استمد مبادئه من الوازع العقلي والوازع الأخلاقي باعتبارهما من لوازم الإنسان في كل العصور، وقد اهتم الإنسان بداية بالأخلاق العملية لوضع نظم تحكم الحياة والسلوك داخل المجتمع، أما البحث عن تطور علم الأخلاق فنجد أنه قد مر بعدد من المراحل:



أ- الأخلاق عند اليونان

في الفترة اليونانية الممتدة على حوالي ٥٠٠ ق.م إلى ٥٠٠ م سادت فكرة مدينة الدولة (cite state) كخلفية للحياة الأخلاقية، ودار الحوار السفسطائي السقراطي، وظهرت أخلاق أفلاطون المثالية، وتابعها أرسطو بأخلاق واقعية، تقوم على أساس نظريته القائلة أن الفضيلة قائمة بين رذيلتين، كما ظهر أيضا مذهب اللذة عند الأبيقوريين، والنظرية الرواقية في طلب السعادة والتحكم في الانفعالات والأهواء والميول الذاتية والابتعاد عن الخوف من أي مصدر، والهدوء الناجم عن قهر الرغبات وضبط الانفعالات، وعدم الرهبة حتى من الآلهة والمساواة والأخوة بين أفراد الإنسانية في كل مكان، وقد كان لهذا تأثيره على الفكر الأخلاقي والسياسي في مجال الأخلاق، حيث سادت أفكار الأخوة والمساواة والعدالة والإنشائية، ثم ظهرت فكرة العالمية بدل فكرة مدينة الدولة وهي فكرة قامت على أساس ما تجده من أفكار والمساواة والحرية والإخاء لدى الرواقيين (ليلى:١٩٩٩م،١٧٧)

ب-الأخلاق في العصور الوسطى

تميزت أخلاق العصور الوسطى الممتدة من ٥٠٠ م إلى ١٥٠٠ م بتأثرها الكبير بالديانة المسيحية، فقد ربط المفكرون بين الأخلاق وبين الدين، كما ذهبوا إلى أنه لا توجد قطيعة بين الأخلاق وبين علم السياسة، وأبرز ما يلاحظ على العصور الوسطى أنها لم تشجع التأمل والبحث الحر في ميدان الأخلاق، بل اقتصرت على تحديد الصواب والخطأ والخير والشر بالرجوع إلى القانون الإلهي، وإلى الإنجيل كما فسرته الكنيسة، وحينما يقول شخص أو يكتب ما يخالف ذلك يعدم وتحرق كتبه، وإن كانت هناك ثمة إضافة إلى الميدان الأخلاقي فهي مجرد تطبيق ما جاء في الإنجيل على حالات

فردية، لذلك يمكن القول أن أخلاق العصور الوسطى هي أخلاق دينية من الدرجة الأولى، أو على الأقل هي أخلاق تأثرت بالدين وبقضاياه، وبالكنيسة وبتعاليمها، لذا تم تفسير الأفعال والأقوال والسلوك على أساس ما تحمل هذه من موافقات أو معارضات للدين المسيحي، فإن وافقته كانت صافية صالحة، وان عارضته أو خالفته كانت خاطئة طالحة، وبديهي أن العقل البشري لا يلعب في هذه الحالة دورا كبيرا أمام قوة الدين وسطوته الكبرى. (ليلى:١٩٩٩م،١٨٧)

ج-الأخلاق في العصر الإسلامي

جاء محمد رسول الله (صلى الله عليه وسلم) يحمل رسالة الإسلام، الذي يركز فيها على الأخلاق وتكميلها "إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق" ودعا الإسلام إلى الفضائل، ونهى عن الرذائل، جاعلا سعادة الدنيا والآخرة جزاء من التزم بالفضائل لقوله تعالى: " إن الله يأمر بالعدل والإحسان وإيتاء ذي القربى وينهى عن الفحشاء والمنكر والبغي" وفي القرآن الكريم آيات كثيرة، ونظرا لأن القرآن والسنة قد تكفلا ببيان الطريق المستقيم ووضع المبادئ العليا والقيم، فالإنسان لم يكن بحاجة إلى البحث العقلي في أساس الخير والشر والرذيلة... وبعد تطور الفكر الإسلامي بدأ البحث في قدرة العقل على التعرف على الخير والشر، وقد دار نقاش بين المعتزلة وأهل السنة فيما يتعلق بمعرفة الخير والشر، فالمعتزلة ترى بأن العقل هو الذي يميز بينهما، والسنة ترى أن الشرع هو المرجع، وفي أوائل القرن الثاني وباحتكاك المسلمين بغيرهم من الشعوب نشأت فلسفات إسلامية جديدة سميت بفلسفة الأخلاق الإسلامية (زقزوق:١٩٩٣م،٥٢)



د- الأخلاق في العصر الحديث

نقصد بالعصر الحديث الفترة التي عاشتها أوروبا ما بين القرنين ١٥-١٦ م، وأهم مرحلة فيها عصر النهضة الذي فصل الفلسفة والعلم عن الكنيسة، وعلم الأخلاق عن الدين، مما أدى إلى ظهور المذهب الفردي الذي أكد على أن الحرية الإنسانية قائمة بذاتها بمعزل عن الوحي المسيحي، فاتجه الفلاسفة مرة أخرى إلى العقل يبحثون عن أسس تحكم عمل الإنسان ومبادئ السلوك، كل هذا على أنقاض الكنيسة التي ضعفت بسبب الانقسامات والاختلافات المستمرة داخلها، وبهذا لم تعد تعتبر آراء البابا وقساوسته مصدر أخلاقي لسلوك الأفراد في هذه الفترة، كما عمل البروتستانت على تأييد هذا الأمر بصورة أخرى، حينما أراد لكل مسيحي أن يحمل إنجيله بين يديه وأن يفسره تفسيرا فرديا غير منتظر في ذلك رأي راهب أو قسيس، وجملة هذه التفاسير أن البعض يرى بأن الفارق بين الصواب والخطأ إنما هو فارق ذاتي يعتمد على اتجاه الفرد الذي يصدر الحكم الأخلاقي، فما يحبه يعتبر صوابا وما يكرهه يعتبر خطأ، ويتمسك البعض الثاني بأن الاختلاف بين الصواب والخطأ إنما يتم من خلال البصيرة المباشرة أو البديهة المباشرة، "ولقد سمى المتطرفون من أنصار هذا الاتجاه بالحس الأخلاقي" (ليلى:١٩٩٩م،٢٠٠) ، وأكد البعض أن الفرق بين الصواب والخطأ يعتمد على القانون، لكن وجهات النظر اختلفت حول طبيعة هذا القانون، وذهب البعض إلى أن اللذة هي معيار الخطأ والصواب أو الخير والشر، فاللذة حسب رأي هذا الاتجاه هي إحساس يكون في الحالات التالية: يحدث كصفة مادية لبعض الإحساسات والإدراكات كالإحساس بالحلاوة، وإدراك الموضوعات الجميلة، أو إحساس



مصاحب لأي نشاط جسدي أو عقلي غير مرفوض، أو إحساس مصاحب لأي فعل ناجح، أو مصاحب لتحقيق رغبة كان يحلم صاحبها بتحقيقها.

وظهر فيما بعد العديد من الفلاسفة الذين يمثلون اتجاهات أخلاقية مختلفة، فيرى ديكارت وسبينوزا أن العقل هو مبدأ الخلقية والمثل العليا هي ما وضعه الفلاسفة، ويربط حتما بالله الذي هو الخير المطلق، ويرى إمانويل كانط أن الأخلاق مبنية على فكرة الواجب وحده، ويرى هوبز وهلفيسيوس أن الأخلاق مبنية على علم النفس ما دامت النفس هي التي يطلب لها الأخلاق، ويرى هربرت ونتشه أن الأخلاق تبنى على أساس علم الحياة، كما أن هناك جملة من الباحثين يرون أن الأخلاق يبنى على أساس علم الاجتماع (زقزوق:١٩٩٣م،٥٩)

٢ - الأخلاقيات

تزايد الاهتمام في العقود الماضية بالأخلاق من طرف المختصين في العديد من التخصصات العلمية حيث دخل مصطلح أخلاقيات المهنة إلى العديد من الأعمال والنشاطات الإنسانية، وارتفعت الأصوات المنادية بضبط الأخلاقيات في عديد التخصصات والأعمال والممارسات والعلاقات، كالطب والقضاء والصحافة، وبدأ الاهتمام بتدريس الأخلاقيات في بعض تخصصات التكوين الأكاديمي، فمثلا يدرس طلاب كليات الطب أخلاقيات العمل الطبي، خاصة ببروز قضايا الاستنساخ البشري في مجال الجينات وما يتبعه من مشاكل أخلاقية علمية، كما سادت تساؤلات كثيرة عن أخلاقيات استخدام المعرفة، وزاد الاهتمام بأخلاقيات المعلومات حيث ارتبطت قيمة المعلومة بسياقها الثقافي والأخلاقي، ومساهمتها في إنتاج الحقيقة المؤدية إلى جوهر الأشياء، كل هذه القضايا وما يرتبط بها أدى إلى دراسة الأخلاقيات المتعلقة بالعلم



والعمل والمعلومات لمعرفة الطريقة الأنسب للتعامل مع الإشكالات الأخلاقية التي باتت تهدد العلم والمعرفة.

والأخلاقيات هي "حقل يدرس أسئلة القيم، وهي الحكم على فعل الإنسان هل هو حسن أو سيء في مواقف معينة، والأخلاقيات هي المقاييس والقواعد التي تبنى عليها قرارات وأفعال كثيرة عندما لا يوجد عادة جواب واضح" (الخليفة:٢٠٠٨م)

٢ - ١ أخلاقيات التعامل مع المعلومات

عمل المختصون في مجال المكتبات والمعلومات لوضع أطر وضوابط أخلاقية تحكم التعامل مع المعلومات، ومن بين أهم هذه القيم والأطر الواجب احترامها واتباعها في استخدامنا وتعاملنا مع المعلومات نجد:

٢-١-١ - قيم المعلومات

على الرغم من التغير الدائم للمجتمع المعلوماتي، إلا أن قيم المعلومات لا تتغير، فهي ثابتة وعلينا مراعاة هذه القيم وهي:

- الأمانة العلمية: على الباحثين والمستفيدين من المعلومات العلمية احترام مجموعة من ضوابط وقواعد الأمانة العلمية، وعدم التعدي على حقوق المؤلفين المادية والمعنوية في الاعتماد ونقل هذه المعلومات، خاصة أمام التطور الهائل في وسائل الاستفادة من المعلومات وتفشي ظاهرة سرقة البحوث العلمية حتى على المستوى الأكاديمي.
- الملكية الفكرية: تعنى القواعد والتشريعات القانونية الوطنية والدولية بحقوق التأليف والملكية الفكرية، حيث يضمن حقوق المؤلفين مما يساعد على الإبداع الفكري ونشر المعرفة.



- العداء العلمي: هو الكتابة والتأليف وتحوير الحقائق والمعلومات تحت دوافع الجمود الإيديولوجي، أو الحرص على الدين أو بعض الأفكار الأخرى، أو تسريع حركة التنمية مقابل تجاهل ضوابط المنهجية العلمية، وضوابط الموضوعية العلمية، وهو سلوك لا يخدم العلم والمعرفة.
- سلطة المعرفة: للعلم والمعرفة سلطة قوية على المجتمع وعلى العلماء والمفكرين وحتى المستفيدين من المعلومات، ويجب التصدي لممارسات ولظواهر انتزاع سلطة المعرفة سواء بصورة رسمية أو غير رسمية (الهوش:٢٠٠٥م،١٩٤)

٢-٢-١ - حياد القيم

حياد قيم المعلومات يظهر جليا في المكتبات ومراكز المعلومات، ويرتكز أساسا على أربع مكونات استعرض مارك ألفينو، وليندا بيرس (mark alfino ، linda piers) في كتابهما أخلاقيات المعلومات للمكتبيين هذه المكونات، وأنهيا الكتاب بنتيجة أن المكتبات إذا لم تتمكن من أن تكون محايدة حيادا يميزها في المكونات الأربعة فربما تتميز بهذا الحياد في تقديم خدماتها وهذه المكونات هي حياد المهنة، حياد المواد التي تحتويها المكتبة، حياد المستفيدين، حياد الأمناء. (الهوش:٢٠٠٥م،١٩٥)

٢-٣-١ - دقة المعلومات

من مبادئ إتاحة وحفظ المعلومات سواء المسجلة على الأوعية والوسائط المتعددة للمعلومات، أو المحفوظة في مراكز وقواعد المعلومات، مبدأ دقة المعلومات الذي لا يقل أهمية عن مبادئ السرية والخصوصية في قواعد المعلومات، وبالتالي فيجب أن تخضع هذه المعلومات لأعلى المعايير في اختيار وجمع المصادر ذات الدقة والنوعية الجيدة (عبدالهادي:٢٠١٠م،١٨)



د- الخصوصية

تعتبر مسألة الخصوصية من أهم المسائل الأخلاقية لأغلبية المهن العملية، وكذلك بالنسبة لنظم المعلومات ومختلف المؤسسات، وعلى الرغم من أنها مسالة قديمة طرحت من قبل جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) في سنة ١٩٣٨، إلا أنها مازالت تطرح إشكالات كبيرة خاصة مع التقدم التكنولوجي المعلوماتي وما أوجدته تطورات تكنولوجيا المعلومات وشبكة الانترنت من قضايا جديدة، خاصة منها ما يتعلق بحق الفرد في الاحتفاظ بمعلومات عن نفسه دون إفشاءها أو كشفها إلا بموافقته، وحمايتها من الإتاحة غير المرخص بها سواء تعلق الأمر بالمكتبات متمثلة في معلومات سجلات الإعارة أو سجلات البحوث على الخط المباشر، أو السجلات الطبية في المستشفيات أو سجلات البنوك وغيرها. (الهوش:٢٠٠٥م،٢٥٠)

ويقابل حق المستفيد حق ثان مناقض وهي المؤسسات العمومية ذات الصالح العام التي تستعمل هذه المعلومات للبحث والتطوير وتتجلى أهمية هذه المعلومات في اتخاذ القرار، كما ستستفيد المخابر والمستشفيات من السجلات الطبية للمرضى في تحسين الرعاية الصحية للمرضى أو للأشخاص ذاتهم (عبدالهادي:٢٠١٠م،٢٠). ويشير ريتشرد ماسون Richard Masson إلى أن حق الخصوصية مهدد دائما بسبب قوتين

- زيادة في المقدرة على استخدام الحاسوب في المراقبة.
- زيادة قيمة المعلومات في اتخاذ القرار (الهوش:٢٠٠٥م،١٩٤)



٢-٤-١ - الملكية الفكرية

تتطلب الأنشطة العلمية المختلفة استخدام الوسائط المطبوعة وغير المطبوعة والوسائط الرقمية، حيث يصبح نسخ أو تصوير هذه الأوعية ضرورة ملحة في بعض الأحيان، وتسعى قواعد البيانات لتحقيق أهداف ربحية عن طريق بيع أو تأجير أرصدتها المعلوماتية، بينما يتجلى هدف المكتبات في إتاحة المعلومات لمختلف فئات المستفيدين بأقل تكلفة (عبدالهادي:٢٠١٠م،٣٩) ، ولذا فإن المكتبي سيقع أمام خيارين متناقضين إما إتاحة المعلومات بالطرق التي يطلبها المستفيد كالنسخ وبالتالي خرق القوانين، أو بطاعة القانون الذي يقر باحترام حقوق التأليف والملكية الفكرية، مما يترتب عنه منع خدمات النسخ والتصوير، والالتزام بالواجب الأخلاقي بتقديم المعلومات وإتاحتها للمستفيدين. ويبقى السؤال مطروح يتطلب من الضمير الخلقي إيجاد حل له، أما المستفيد فيحق له الاستفادة من مختلف الأوعية الفكرية، واستغلالها استغلالا كاملا حتى باستخدام النسخ والتصوير بما يكفيه لحاجته العلمية، من دون استعمالها لأغراض تجارية، كما يتوجب عليه احترام حقوق الملكية الفكرية المنصوص عليها في القوانين والاتفاقيات المختلفة.

وبهذا تبرز قضية الملكية الفكرية وحمايتها على الرغم من تطور التشريعات المتعلقة بها، خاصة أن العالم يعاني اليوم من صعوبة اعتماد إجراءات ثابتة ومقبولة تقنياً لتثبيت حماية حقوق الملكية الفكرية لوجود عدة وجهات نظر متناقضة حول حقوق الملكية في العالم (الرفاعي:٢٠١٠م)



٢-٥-١ - الحرية الفكرية

جاء في الميثاق الأخلاقي لجمعية المكتبات اليابانية في تفسير الحرية الفكرية، " أن حرية النشر لا تعني حرية الناشر في نشر المطبوعات والمعلومات، ولكن بصفة أساسية تعني حرية القارئ في أن يعرف ما يدور" (الهوش:٢٠٠٥م،٢٥٤)، ومن هذا فمن واجب المكتبي إتاحة المعلومات للمستفيدين بحرية على قدر الإمكان، من خلال التعرف على رغباتهم بعيدا عن التأثيرات الفكرية والسياسية والشخصية في مختلف الموضوعات ولمختلف الشرائح، وبمختلف التقنيات الحديثة، مع الأخذ بعين الاعتبار ذوو الحاجات الخاصة وما يتطلب عنهم من نفقات إضافية، ومن ثم فإن على المكتبات التزامات أخلاقية متعددة تجاه تلبية الطلبات لمختلف الفئات، والاتجاهات العلمية والفكرية.

٢-٦-١ - إتاحة الوصول للمعلومات

ترتبط إتاحة المعلومات ارتباطا وثيقا بقضايا أخلاقيات المعلومات، إلى جانب ارتباطها بالقدرات المادية للمكتبات بمختلف أنواعها، حيث برز الإشكال بزيادة تكاليف الحصول على المعلومات الرقمية ومصادرها وتجهيزاتها، فالاشتراك في قواعد المعلومات المتخصصة، واقتناء أجهزة الحواسيب وشبكات المعلومات وصيانتها أصبحت مكلفة للغاية مما سبب إحراجا للمكتبة، فإما أن يساهم المستفيد في هذه التكاليف وإما عجزت المكتبات على إتاحة المعلومات الحديثة والاشتراك في قواعد البيانات وتقديم خدماتها بالصيغة اللائقة.

كما أصبح من واجب المكتبات تدريب المستفيدين على استعمال التكنولوجيا الحديثة للمعلومات، ليتمكن من الوصول إلى المعلومات على اختلاف الأوعية المعلوماتية

ومكان تواجد المعلومات على الشبكات وقواعد المعلومات، ولهذا فان على المكتبات ومراكز المعلومات التزامات أخلاقية ترتبط بقضية إتاحة المعلومات في المصادر الورقية أو المصادر الرقمية وتوفير الأجهزة المختلفة، وتدريب المستفيدين على الأجهزة لضمان الاستغلال الأحسن لها (الهوش:٢٠٠٥م،٢٠٠)

٢-٧-١ - اختيار ومراقبة مصادر المعلومات

إن الواجب الأخلاقي للمكتبات يقتضي الاختيار بين اقتناء مصادر المعلومات في الأوعية الورقية وغير الورقية، الرقمية وعلى الخط، وتبدو هذه الفكرة تتعارض مع مبدأ الحرية الفكرية للمستفيد، لكنها في الحقيقة واجب يراعى فيه خصوصيات وظروف المجتمعات، إذ على المكتبات اختيار ما يتناسب مع حاجات المستفيدين وظروف المجتمع الثقافية والسياسية والدينية، إضافة إلى حفاظ المكتبات على عدم الإخلال بالسلوك العام ودون المساس بحرية الرأي السديد والنافع (عبدالهادي:٢٠٠٠م،٤١)

٢-٨-١ - الخدمة المرجعية

إن الواجب الأخلاقي للخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات يدعو للرد على الأسئلة والانشغالات التي يطرحها المستفيدون، وقد تؤدى هذه الخدمة بطريقة غير سليمة إلى الذاتية، حيث يمكن تفضيل مستفيد على آخر أمام ما تستقبله مصلحة المراجع من أسئلة الإدارة العليا وكبار المسؤولين الذين يمثلون هيئات ذات مصلحة عمومية، وهو ما يبرره أحد أمناء المكتبات أن خدمة هذه الفئة تعني خدمة الآلاف بل الملايين من المواطنين (الهوش:٢٠٠٥م،٢٠٠)

أما قضية أسئلة بعض الرواد والمستفيدين التي تتعارض مع الضمير الخلقي، فعلى سبيل المثال أسئلة تطلب معلومات عن كيفية فتح الأقفال والخزائن، أو الأسئلة



التي تخضع في حكمها للتجريم القانوني، كأسئلة تطلب كيفية علاج مرض ما، أو كيفية تحضير غازات أو المتفجرات، فيجب التعامل معها بحذر، وعلى خدمة المراجع أن تكون على اطلاع ودراية كافية بأخلاقيات المهنة، والقوانين العامة للمجتمع لكي لا يقع المكتبي في سلوكيات قد تضره وتضر المؤسسة بصفة عامة (عبدالهادي:٢٠١٠م،٤٢)

٣ - أخلاقيات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات

٣-١ - أخلاقيات الحاسب الآلي

٣-١-١ - مفهوم أخلاقيات الحاسب الآلي

يعرف (Jame More) أخلاقيات الحاسوب "بأنها تحليل الطبيعة والتحليل الاجتماعي لتقنية الحاسوب بالإضافة للصياغة والتبرير اللازمين للاستخدام الأخلاقي لمثل هذه التقنية" (الهوش:٢٠٠٥م،٢٥٥).

ويعرفها الدكتور ادوارد جهرينجر* (Ed.Gehringer) ، "أن أخلاقيات استخدام الحاسب غير مرتبطة بآلة الحاسب والبرمجيات، بل هي متعلقة بمستخدم الحاسب الذي يعرف أفعاله، إن أخلاقيات استخدام الحاسوب ليست عن الأنظمة التي تقنن استخدام الحاسب الآلي بقدر ما هي عن الخلق الذي سيحكم كيفية تصرفنا عندما لا يكون هناك نظام مفروض"

٢-١-٢ أخلاقيات التعامل مع الحاسب الآلي

يشهد العالم اليوم قمة التقدم العلمي والتقني خاصة منها ما يتعلق بالابتكارات المعلوماتية الجديدة، وقد كان للحاسب الآلي النصيب الأوفر من كل هذه التطورات

* - (Ed.Gehringer.١٩٩٧) متخصص في علم أخلاقيات الحاسب الآلي.



باعتباره الجهاز الذي قدم لنا فرصا جديدة لحياة أسهل وأفضل بفضل ميزاته العديدة وقدراته الهائلة للتعامل مع المعلومات ومعالجتها، كما ساهم في الوقت ذاته في ظهور أخطار متعددة إذا لم يتم توجيهه واستخدامه بالشكل السليم، فالتطور الحاصل في مجال القدرة على تخزين المعلومات بواسطة وسائط التخزين الرقمية الحديثة والمتعددة قد طور معه القدرة على التلاعب بالمعلومات وتزييفها، وبهذه الأسباب وغيرها عمل المختصون والهيئات المهنية بالبحث لوضع سبل وأطر تحكم وتنظم التعامل مع تكنولوجيا المعلومات الرقمية والتعامل مع الحاسب الآلي على وجه الخصوص، وقد توصل المختصون لوضع مجموعة من الضوابط والأطر الأخلاقية التي تحكم استخدام الحاسب الآلي، حيث تصنف هذه الأخلاقيات إلى عدة أصناف منها أخلاقيات استخدام الحاسب بين الشخص ونفسه، وأخلاقيات استخدام الحاسب بين الشخص وغيره (الخليفة:٢٠٠٨م)

أ- أخلاقيات استخدام الحاسب بين الشخص ونفسه

يستعمل الأفراد الحاسوب لانجاز أعمالهم وتطوير معلوماتهم وقدراتهم العلمية والمهنية، وباعتبار الحاسب الآلي جهاز له قدرات متعددة وهو شخصي يستعمله الفرد بحرية وبصفة شخصية تبرز هنا قضية التربية ووجود الوازع الديني والأخلاقي لمراقبة الذات، حيث لا يمكن أن يكون للقانون جدوى عندما يستعمل الشخص الحاسب الآلي مع نفسه، فمن أهم الأخلاقيات ما يجب علينا إيصاله للآخرين والالتزام به من مبادئ والتزامات ومنها.

- احترام الذات وعدم تعريضها للأخطار التي تنعكس على المستخدم فقط، ومن ذلك: عدم إضاعة الوقت عند استخدام الحاسب الآلي.



- عدم النظر إلى مالا فائدة فيه أو النظر إلى ما يعرض الدين والعادات والمحرمات، وعدم الاطلاع على عورات الغير، أو خصوصياتهم حتى لو كانت متاحة ويسهل الوصول إليها عن طريق الحاسب الآلي.
- عدم الإضرار بالجسم وإعطائه قسطا من الراحة والاهتمام بالظهر والعينين لان طريقة استعمال الحاسب والوقت الذي يقضيه الفرد أمامه قد يؤثر على الجسم.

ب- أخلاقيات استخدام الحاسب الآلي بين الشخص وغيره

يظهر هذا السلوك في استعمال الحاسوب لأعمال بين المستخدم وأشخاص آخرين، هذا النوع من الأخلاقيات نستطيع أن نقننه بسن بعض الأنظمة التي تحمي حقوق وواجبات الأفراد والمستخدمين، كما يمكن أن تسن بعض القوانين لحماية الأجهزة، ولكن يبقى المحور الأساسي لتطبيق هذه الأنظمة هو الوازع الشخصي الذي له أهمية كبيرة في هذا النوع من المعاملات، ومن أهم أمثلة أخلاقيات استخدام الحاسب الآلي بين المستخدم والآخرين نذكر:

*** احترام الملكية الفكرية**

ساعدت قدرات الحاسب الآلي والربط بشبكات المعلومات وشبكة الانترنت على سهولة الوصول والنسخ والاطلاع والسطو على الأفكار وإبداعات الآخرين، وللالتزام باحترام حقوق الملكية الفكرية يجب على مستعملي الإنترنت ذكر مصادر الأفكار والصور والمقالات المأخوذة من المصادر المفتوحة في قواعد البيانات وشبكة الإنترنت، كما يجب الاعتراف بأعمال الغير وعدم نسخ عمل الغير كالبرامج واستخدامها بطرق غير قانونية ومن دون علم أو موافقة المالك، ويجب احترام حقوق مطوري البرمجيات



من خلال استخدام البرامج المجانية أو التجريبية shareware وهذا قد يكون فيه دافعا لتشجيع المتخصصين والهواة (الخليفة:٢٠٠٨م)

*** الحفاظ على الخصوصية**

برزت قضية خصوصية المعلومات الفردية حينما ساهمت الحواسيب الآلية وثورة الاتصالات على سرعة نقل المعلومات، وإمكانية الوصول واقتحام الخصوصية في أي موقع وأي زمان، فظهرت صعوبة في الحفاظ على المعلومات الشخصية٣٧، ولهذا يجب على مستعمل أجهزة الحاسوب احترام خصوصية الأفراد، والحفاظ على أسرارهم، سواء من خلال نشرها أو البحث عنها، أو حتى بالاطلاع على ملفاتهم، أو تخريبها، أو حتى صنع وإرسال الفيروسات والبرامج التخريبية التي تتمكن من فتح منافذ الحواسيب أو نشر وانتهاك الخصوصية الفردية على الشبكات الاجتماعية وحسابات البريد الالكتروني (الصالح:٢٠٠١م،٥٩)

*** قضايا العدالة الاجتماعية**

إن من أهم أخلاقيات استخدام الحاسب الآلي، احترام الغير بغض النظر إلى لونهم، أو عرقهم، أو دينهم، أو مستواهم الاجتماعي، أو المساس بسمعتهم، أو الانتقام منهم والتجني عليهم، إذ يجدر بمستعمل الحاسب الآلي احترام كل الأخلاقيات سابقة الذكر خاصة وان الحاسب سيساهم في التعرف والتقرب إلى العديد من أفراد المجتمعات وبمختلف الجنسيات والديانات والتقاليد والمستويات العلمية والفكرية، كما بالإمكان إخفاء الشخصية الحقيقية للمستعمل.



ج- أخلاقيات بين المستخدم والجهاز

وتتمثل هذه الأخلاقيات في الحفاظ على الأجهزة، خصوصا العامة منها كأجهزة المدارس والجامعات والمكتبات العامة لما فيه مصلحة الجميع، ومثال ذلك الحرص على سلامة أجزاء الجهاز وبرامجه ومحتوياته، سواء من تكسير أو تحميل برامج تثقل أو تسبب تلف الأجهزة، ويجب التنويه هنا إلى أهمية الحفاظ على الالتزام بالقوانين التي وضعت لتنظيم عملية الاستفادة من الحاسب كالحفاظ على اسم المستخدم وكلمة السر، وعدم إعطائها للآخرين من غير المخول لهم استخدام الأجهزة.

د- أخلاقيات صناعة الحاسب الآلي

أصبح الحاسب الآلي الذي صنع وصمم في بداية الأمر للعمليات الحسابية وعمليات معالجة وتحليل البيانات قادرا على كسر الحدود الأمنية لشبكات المعلومات وأصبح هذا الجهاز بفضل إمكاناته القيام بعمليات والوصول إلى معلومات جد صعبة وقد تكون مستحيلة في الماضي، وقد ظهر مع هذا التطور جدل كبير حول مسؤولية الحاسب عن الافعال التي ترتكب في مجتمع حيث يستعمل الحاسب الآلي في كل المجالات، وهذا ما جعل التدقيق والتفكير في قضية القيم الإنسانية والثقافية التي يحملها الحاسب ومراعاتها منذ بداية تصميمه، والإحساس بالقيم يجب أن يكون من علوم الحاسوب (الخليفة:٢٠٠٨م). وعلى مصممي الحاسوب تفهم وتجسيد الواقع الاجتماعي والثقافي بتفاصيله الدقيقة من خلال نسق التقاليد الاجتماعية حتى يكون أكثر فائدة للمستعمل وهذا ما يظهر قضيتين.

- قضية الإحساس بالقيم: حيث يجب لمس القيم الإنسانية والاجتماعية في تصميم نظم وبرمجيات الحاسب الآلي.



- قضية القابلية للاستعمال: مع التطوير الدائم للحاسب الآلي والدقة وسرعة معالجة المعلومات يجب أن يراعى عنصر السهولة في الاستعمال وعدم تعقيد نظم تشغيل الحواسيب، وبساطة استعمال البرمجيات والتطبيقات المتعددة، ليتمكن جميع أفراد المجتمعات من الاستفادة منه ولا يكون حكرا على فئة معينة من فئات المجتمع (الصالح:٢٠٠١م،٤٠)

وبصفة عامة على تقنية المعلومات والاتصالات أن تساهم في العدالة الاجتماعية وتقليل الفجوة بين الأغنياء والفقراء ماديا ومعلوماتيا، وتقنية الحاسب الآلي قادرة على ذلك إذا نبعت من المنظومة الأخلاقية المتكاملة التي توازن بين مختلف الشرائح (الهوش:٢٠٠٥م،٢٥٥)، خاصة وأن عالم الاتصالات اليوم المبني على الحاسوب وشبكات المعلومات والشبكات الاجتماعية على شبكة الانترنت قد أثرت على العلاقات الشخصية والمهنية وما يصاحبها من قيم إنسانية وأصبحت الاتصالات الإنسانية الالكترونية اتصالات عمياء مجردة من العلاقات الاجتماعية ومجردة من الطبيعة الشخصية، حيث أصبح الإنسان بهذه الاتصالات أكثر حرية، غير مقيد بالعادات والتقاليد والأخلاق، وهذا ما يبرز أن الوسائل التكنولوجية ليست بمعزل عن القيم الإنسانية، وقد جاء في تفسير القيم الأخلاقية للأجهزة التكنولوجية ومنها الحاسب الآلي ثلاث اتجاهات:

الاتجاه الأول: يقول أن الإنسان بما في ذلك مصممي الحواسيب وبرمجيات الحواسيب، يحملون قيما تظهر في تصاميمهم وتطبيقاتهم وتصبح القيم التي يحملونها جزءا من التكنولوجيا التي يصممونها.



الاتجاه الثاني: هذا الاتجاه نقيض الأول يقر أن القيم تكون في مستعملي التكنولوجيا وليست التكنولوجيا، باعتبار أن المسدسات لا تقتل الناس، بل الناس أنفسهم يقتلون وأن البرمجيات وقواعد البيانات في الحواسيب لا تتعقب ولا تقتفي أثر المعلومات بل الناس هم الذين يفعلون ذلك.

الاتجاه الثالث: يقول أصحاب هذا الاتجاه أن الأشخاص بما يحملونه من قيم يصممون ويصنعون الأدوات التكنولوجية الملائمة لكل حاجة، كما أنهم لا يصممون ولا يساهمون في تصميم ما لا يوافق قيمهم الشخصية، ولا يمكن أن نجد الأدوات مصممة لتكون مناسبة لاستعمالات غير المصنوعة لها (الصالح:٢٠٠١م،٦٤-٦٥)

كل هذا يبين أن جهاز الحاسب الآلي في المادة والتركيب لا يمكن اعتباره شخصا قادرا على تعدي القيم الأخلاقية فهو مجرد وسيط للفاعل، ولذا يجب مراعاة القيم الإنسانية والأخلاقية التي تقرها المواثيق المهنية والشرفية في مجال الحاسوب ونظم المعلومات والبرمجيات من أجل تصميم أجهزة وتطبيقات تتلاءم مع قيم الأفراد والقيم الاجتماعية السائدة.

ومن هذا يجب على أخصائي الحواسيب الآلية أن يتعلم مسؤولية الإبلاغ على أن أية علامة من علامات الخطر التي سينتج عنها ضرر شخصي أو اجتماعي، وإذا لم تتخذ الإدارة العليا في المؤسسة أي خطوة لإزالة هذه الأخطار، يجب عليه أن يتدخل بطريقة شخصية حتى يتمكن من تصحيح الخطأ وتقليل المخاطر، ويرى "ماسون" أنه يجب أن تدخل خدمات المعلومات في عقد اجتماعي يضمن استعمال الحاسوب للصالح العام ويتم ذلك بصورة كاملة يتعهد فيها المستعمل ب:

- ألا يستخدم الحاسوب في انتهاك خصوصية أي فرد.



- يأخذ كل معيار لضمان دقة تشغيل الحاسوب.
- يحمي حرمة وحقوق الملكية الفكرية للمؤلفين والمصممين.
- يتاح لجميع الأفراد استعمال الحاسوب والاتصال بشبكات المعلومات (الهوش:٢٠٠٥م،٢٠١)

٣-٢ - أخلاقيات الإنترنت

بالرغم من التسهيلات التي جاءت بها شبكة الإنترنت في مجال الاتصالات وتبادل المعلومات، إلا أنها وكسابقتها من تكنولوجيا المعلومات والحواسيب الآلية، قد أوجدت معها سلبيات ومشكلات أخلاقية جديدة، بل فاقت بكثير إشكالات الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال، مما أدى إلى سعي العديد من الهيئات والمنظمات المختصة والمهتمة بهذا المجال إلى فرض تشريعات وقوانين لتنظيم المعلومات الالكترونية وضبط أخلاقيات الإنترنت، وتعد أخلاقيات الإنترنت "مفهوم واسع جدا، فإلى جانب الأخلاقيات المهنية نجد مجموعة قواعد أخلاقية éthique خاصة بالمستعملين، حيث يتعين على المستعمل احترام الآخرين على شبكة الإنترنت، وحقوق الأفراد الشخصية والعلمية والحقوق الفكرية، والتعاليم، والمبادئ العامة" (Andrieu:1996,58) وبما أن الأخلاقيات تختلف من مجتمع لآخر، ومن فرد لآخر فإنها ترتبط بالضمير الحي للمستعمل في النسق الاجتماعي، ومن أهم أخلاقيات الإنترنت:

٣-١-٢ - لوائح التنظيم الذاتي

هو مصطلح جديد أوسع من مصطلح تقنية والذي يعني تقنين reglementation بمعنى جملة من النصوص القانونية الموضوعة من طرف المشرع، أما التنظيم الذاتي فهو إنشاء واحترام إداري للقواعد المتفق عليها في مجال معين، بدون إلزام أو رقابة وهي



ترجمة للمصطلح الإنجليزي self-regulation ، ويشمل المصطلح أخلاقيات المهنة، كما يمكن اعتبار مصطلح لوائح التنظيم الذاتي من تخصص الأنظمة التقنية والتكنولوجية للتنظيم والرقابة المستعملة في حفظ أمن شبكات المعلومات وشبكة الانترنت، إلى جانب كونها عقد اجتماعي بين مجموعة من الأفراد يضمن الحفاظ على مسؤولية جميع الفاعلين لتحقيق أمن شبكة الإنترنت، وكسب ثقة المستعمل وحماية المحتوى المعلوماتي من التلوث والتخريب، وحماية البنية التحتية للشبكة، إضافة إلى حماية حقوق الملكية الفكرية والخصوصية الفردية على المواقع الالكترونية وقواعد البيانات والشبكات الاجتماعية، وقد ظهرت لوائح التنظيم الذاتي مع زيادة دور شبكة الانترنت في الاتصالات الفردية والاجتماعية وتحولها إلى ايدلوجيا ربط الثقافات واللغات، وتمكنها من إلغاء الحدود الزمنية والمكانية، وتحولها إلى فضاء بدون حق رغم تعدد الحقوق التي تلزمها التشريعات القانونية وتنظمها لوائح التنظيم الذاتي (الهلالي: د.ت،٤٥٤)

- **لوائح تنظيم المحتوى بشبكة الإنترنت**

تعنى هذه اللوائح بتنظيم محتوى المواقع والمعلومات التي تضمها من أشكال التلوث الثقافي والعرقي، والأخلاقي، لصد المعلومات الماسة بأمن الدول والمجتمعات، وصد استقبال صور الجنس بالمواقع، وصور استغلال الأطفال جنسيا، والدعاية للتعصب الديني والعرقي والأعمال الإرهابية والحد من رسائل المضايقات على البريد الالكتروني، ومواقع الشبكات الاجتماعية، ومنتديات الحوار والنقاش.

- **لوائح تنظيم التقنيات بشبكة الإنترنت**

باعتبار أن شبكة الانترنت كتلة تقنية تكنولوجية تتعرض للعديد من الأخطار والاعطاب، يتطلب حمايتها من كل ما يخرب هذه البيئة، خاصة الفيروسات والبرامج



المخربة لأمن الشبكات، وكعكات الإنترنت (kookies) التي تعتبر مهددات الخصوصية على الإنترنت حيث تسمح هذه التطبيقات بتسجيل معلومات خاصة بمستعملي الانترنت، والمعلومات والمواقع التي تمت زيارتها على القرص الصلب، الأمر الذي يساهم في خرق خصوصية الأفراد والاهتمامات الشخصية للمستعملين، ويتطلب كل هذا وضع تنظيم للتقنيات لتعديل سلوك المستعملين.

- **القواعد الأخلاقية لمستعملي الانترنت**

هي مجموعة القواعد التي تحدد طرق استخدام المواقع والتطبيقات، والسلوكيات والممارسات على الإنترنت، وحسن السير لمستعملي الشبكة العالمية، حيث يتم وضعها والاتفاق عليها لضمان أمن الشبكة من الصراعات والتعديات، وتختلف هذه القواعد من بلد لآخر حسب المتغير الثقافي والاجتماعي لكل منطقة.

٣-٢-٢ - لوائح التنظيم المساعد

تجمع هذه اللوائح بين القانون والأخلاق، والأخلاق المهنية، وهي قواعد أوسع من لوائح التنظيم الذاتي، إضافة إلى كونها مؤطرة بالقانون باعتبارها تنظيم مساعد لتطبيق نصوصه، وهو ما لا يجعلها في مستهل الجمعيات والهيئات لوضع قواعدها، إذ تقوم الدول بهذا الدور على عكس لوائح التنظيم الذاتي، ويعتبر الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات لوائح التنظيم المساعدة موضوع نقد لاذع من طرف هيئات حماية حقوق الإنسان لما تضمه من تعديات على حرية التعبير.

وبالرغم من اختلاف أشكال لوائح التنظيم المهتمة بوضع وتنظيم أخلاقيات الإنترنت فالغرض منها واحد، وهو حماية الشبكة من كل ما يهدد أمنها ويجعل منها



نقمة، ويوسع من عدم ثقة المستعملين، ويمكن تلخيص عملية التعامل الأخلاقي مع الإنترنت في:

- طلب العلم النافع والاستغلال الأمثل لشبكة الانترنت، والعمل على إيجاد وتنشأة مواطن الإنترنت الصالح.
- العمل على خلق بيئة آمنة لتبادل واستعمال المعلومات على الانترنت، من خلال تحري الصدق والأمانة والموثوقية في طلب وإتاحة البيانات والمعلومات على الشبكة.
- العمل على نشر فكرة معلومات الإنترنت للبث والنشر والإتاحة، وليست للكتم والحبس.
- احترام وحماية حقوق الملكية الفكرية للمؤلفين على الشبكة، وقوانين الفضاء الالكتروني.
- العمل على جعل شبكة الإنترنت وما تقدمه من بيانات ومعلومات وتطبيقات للتغيير إلى الأفضل في المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وحتى العلاقات الإنسانية وغيرها.
- يجب أن تكون بيانات ومعلومات الإنترنت من أجل التواصل، والتعارف على الأصعدة الوطنية، والإقليمية، والعالمية.
- كفالة أمن البيانات والمعلومات وسريتها، ومراعاة احترام الخصوصية الفردية فيما يتعلق بالمعلومات التي لا يسمح أصحابها بذلك.
- اتخاذ التدابير الوقائية لحماية أفراد المجتمع وجماعاته من البيانات والمعلومات الضارة والملوثة.



كما توجد عدة تدابير تقنية وبرمجية خاصة تساعد مستعملي شبكة الإنترنت على حماية أنفسهم من التصرفات والأخطار التي تهددهم في كل وقت (شوقي:٢٠٠٣م،١٠٤) وهي:

- الاختصار بقدر الإمكان في المراسلات الالكترونية، خاصة في الرسائل الإعلامية أو الاشهارية أو خدمة أو فكرة.
- عند إرسال رسائل الكترونية يجب مراعاة تقديم الاسم، والمعلومات الشخصية في آخر الرسالة.
- احترام خصوصية الغير خاصة عدم إدراج الأسماء على قائمة العناوين الضخمة من دون إذن منهم، لأن المواقع والخادمات قد تستعملها في مواضيع تقلق وتتنافى مع مبادئ هؤلاء الأصدقاء.
- تجنب استخدام البريد الإلكتروني للتصرفات السيئة، كالسب والشتم، والأفعال اللاأخلاقية، كما يجب التعامل مع الرسائل من هذا النوع بطريقة سليمة، فإما بحذفها مباشرة من البريد الالكتروني والحاسب الشخصي، أو الإجابة عليها بما يتناسب مع الدين والأخلاق.
- عند إرسال بريد الكتروني يجب مراعاة الاختصار والاهتمام بالمضمون، ويجب مراعاة المرسل إليه، الذي سوف لن يقرأها إن لم تكن مهمة بالنسبة إليه (Deontologie:2010)
- في حالة طرح الأسئلة على الزملاء أو محركات البحث يجب اختيار أدق الواصفات والكلمات المفتاحية لتسهيل عملية البحث والحصول على أدق المعلومات في اقل وقت ممكن.



- يجب احترام الثقافات المختلفة للأشخاص المتعامل معهم على شبكة الإنترنت، ومراعاة احترام التقاليد الخاصة بكل مستعمل.



قائمة المراجع

أولاً: المصادر باللغة العربية

١) ابن المنظور. لسان العرب المحيط: معجم لغوي علمي. بيروت: دار لسان العرب، ١٩٧٠. - ص. ٢٩١. ٢٩٢.

٢) الهوش، أبو بكر محمد. التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات: نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع. ٢٠٠٢. - ص. ٢٤٥.

٣) عزت، السيد أحمد. "فلسفة الأخلاق عند الجاحظ". متاح على: http://www.awu-dam.org/book/05/study05/114-a-a/114-a-a.zip . تاريخ الاتاحة ٢٠١٠/٠٣/١٢

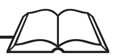
٤) آية الله العظمى، السيد محمد تقي المدرسي. "التشريع الإسلامي: مناهجه ومقاصده". متاح على: http://www.almodarresi.com/books/700/gk0ter2b.htm . تاريخ الاتاحة ٢٠١٠/٠٣/١٢

٥) ليلي، وليام. المدخل إلى علم الأخلاق. ترجمة، علي عبد المعطي، محمد. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية. ١٩٩٩. ص. ٣٥٠.

٦) زقزوق، محمد حمدي. مقدمة في علم الأخلاق. القاهرة: دار الفكر العربي. ١٩٩٣. -ص ١٧-١٨.

٧) علم الأخلاق . متاح على: http://www.marxists.org/arabic/glossary/terms/18.htm . تاريخ الاتاحة ٢٠١٠/٠٣/١٢

٨) الخليفة، أحمد بن عبد الله. أخلاقيات استخدام الحاسب الآلي. على العنوان:



http://www.alriyadh.com/2005/11/26/article110753.html تاريخ الاتاحة ١٢/٠٤/٢٠٠٨م

٩) الهوش، أبو بكر محمد. "نحو ميثاق أخلاقي لمهنة المعلومات في الوطن العربي". مجلة جامعة الشارقة للعلوم الشرعية والإنسانية. مج. ٢،ع. ١(٢٠٠٥م).- ص ١٩٤.

١٠) عبد الهادي، محمد فتحي. المعلومات وتكنولوجيا المعلومات: على أعتاب قرن جديد. القاهرة. مكتبة الدار العربية للكتاب، ٢٠٠٠. -ص ٣٩.

١١) عبد الهادي، محمد فتحي. "أخلاقيات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات". متاح على: http://www.arabcin.net/arabiaall/2000/1.html تاريخ الاتاحة ١٢/٠٣/٢٠١٠

١٢) الهوش، أبو بكر محمد. "التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات: نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات". ص. ٢٥١.

١٣) الرفاعي، عبد المجيد. "أخلاق مجتمع المعلومات: المشكلة والحل". العربية ٣٠٠٠ متاح على: 2001. htm-http://www.arabcin.net/arabia 3000/2 تاريخ الاتاحة ١٢/٠٣/٢٠١٠

١٤) عبد الهادي، محمد فتحي. "المعلومات وتكنولوجيا المعلومات: على أعتاب قرن جديد". المرجع السابق. ص ٤١.

١٥) الصالح، أحمد. الإنترنت والمعلومات بين الأغنياء والفقراء. القاهرة: مركز البحوث العربية والإفريقية والتوثيق، ٢٠٠١. -ص. ٥٩.

١٦) علوي، هند. "أخلاقيات الانترنت: دراسة تحليلية ميدانية من خلال منظور



الأساتذة الجامعيين بجامعة منتوري بقسنطينة". Cybrarians journal . ع ١٥ (مارس ٢٠٠٨). متاح على http://www.journal.cybrarians.info/index.
10--06-28-php?option=com_content&view=article&id=77:2010
.30&Itemid=57-10-47-06-28-22&catid=42:2010-53 تاريخ الاتاحة
٢٠١٠/٠٣/١٢

١٧) الهلالي، محمد مجاهد، محمد الصقري. "أخلاقيات التعامل مع شبكة المعلومات العالمية الإنترنت". - ص. ٤٥٤. ٤٥٥.

١٨) شوقي، حسام. حماية وأمن المعلومات على شبكة الإنترنت. القاهرة: دار الكتب العلمية، ٢٠٠٣. -ص ١٤٠- ١٠٥.

ثانياً: المصادر باللغة الإنجليزية

1) Andrieu, o. Laffont, denis. Internet et l'entreprise. Paris: Edition eyrolles,(1996).p. 58

2) Déontologie. sur l'adresse suivante: http://www.squ.edu.om/art/index.htm. visite le(11/11/2010)





الفصل التاسع

أخلاقيات المجتمع ما بعد الصناعي

أي تعامل؟ ولأي مجتمع؟

د.حنان الصادق بيزان

أستاذ مساعد

رئيس قسم دراسات المعلومات

أكاديمية الدراسات العليا

طرابلس – ليبيا



أخلاقيات المجتمع ما بعد الصناعي

تمهيد :

من اجل مواكبة التطورات المتلاحقة في تقنيات المعلومات والاتصالات التي اجتاحت وتجتاح العالم، والتعايش بسلام وآمان مع مرحلة التطور المجتمعي " مجتمع المعلومات" التي أسهمت وتسهم في تغيير توجهات التعاملات البشرية. وباعتبار أن تقنيات المعلومات والاتصالات سلاح ذو وجهين وجه مشرق وأخر مظلم، وهذا الأخير لا يتوقف عند نشر الفيروسات وسرقة أرقام بطاقات الائتمان المصرفية وتوزيع الصور والمواد الإباحية، فحسب وإنما يتجاوز ذلك إلى نشر الأكاذيب وبث الإشاعات وترديد المعلومات غير الصحيحة والدقيقة وغيرها.

وفي الوقت الذي تُعد فيه الثورة الرقمية احد نعم المولى عز وجل التي لا تعد ولا تحصى، فقد أحسن البعض حين يُحس توظيفها فأفاد منها ويفيد، بينما أساء البعض الأخر عندما يسئ استخدامها فضر وأضر، لذا تأمل الباحثة من خلاصة العرض والتحليل لموضوعات هذا الفصل، ان تكون هنالك وقفه جادة للاهتمام بالجوانب الأخلاقية والسلوكية في أساليب تعاملاتنا مع أدوات الثورة الرقمية هذا الانجاز الحضاري، ولبنة في مجال صياغة ركائز السياسة الوطنية للمعلومات.

أولا : مراحل التطور المجتمعي

لقد شهدت البشرية على مدار تاريخها الطويل ثلاث ثورات الواحدة تلو الأخرى، فيها انتقلت البشرية بخطوات واسعة على مدارج الرقي والتقدم الحضاري،



ابتداء من الثورة الأولى الزراعية التي طرحت المجتمع الزراعي Agricultural Society القائم على المواد الأولية والطاقة الطبيعية والجهد البشري، وعرفت بعدها الثورة الصناعية التي قلبت الأمور والموازين المجتمعية محدثة بذلك المجتمع الصناعي Industrial Society القائم على الطاقة المولدة للكهرباء والغاز والطاقة النووية، وجاءت بعدها الثورة الثالثة ثورة المعلومات التي تشتد أوزارها وتتأجج الآن ،الأمر الذي أدى لتوسيع الفجوة بين الذي يملك ويتحكم وبين الذي مازال لم يتخطَ بعد مرحلة المجتمع البدائي الأول.

وإذا ما أمعنا النظر نلاحظ ظهور تسميات متنوعة ومتعددة هنالك من أطلق عليه مجتمع ما بعد الصناعة، والبعض أسماه مجتمع ما بعد الحداثة بينما آخرون أطلق عليه مجتمع الموجه الثالثة ومجتمع المعلومات والمعرفة، الذي لا يعتمد على إنتاج المعلومات واستخدامها فحسب، وإنما على تزايد توطينها باعتبارها مورداً أساسياً لتغطي مختلف مجالات الحياة للاستفادة منها في التحديث والتطوير التنموي المجتمعي، فبعد أن كانت المعلومات منذ ربع قرن من الزمان تعتبر المورد الخامس من موارد الدول المتقدمة، بعد الزراعة والصناعة والتجارة والسياحة أصبحت الآن في المقدمة، إذ إنها قفزت إلى المرتبة الثانية بين موارد تلك الدول، وأصبح ٦٠٪ من صادرات دولة عظمى كالولايات المتحدة هي معلومات وما يدور في فلكها (بيزان : ٢٠٠٥م،٢٣-٢٤)

وكمحصلة طبيعية من أثر ذلك الانتقال والتحول من مجتمع يعتمد على الصناعة، إلى مجتمع يعتمد على المعرفة والمعلومات سيصبح الفهم الأساسي للمعلومات وماهيتها وكيف تتدفق ؟ وكيف تطلب وتستخدم وما الذي يلزم لتحويلها إلى معرفة ؟ ، كما كانت المهارة الزراعية ضرورية في عصر الزراعة والمهارة الصناعية ضرورية

في عصر الصناعة ، فعلى سبيل المثال احتاج الناس في عصر الزراعة لكيفية تنمية المحاصيل والاعتناء بالحيوانات، نظراً لأنه كان في ذلك تأمين رزقهم ولكن عندما جاء العصر الصناعي، أصبح الإنتاج مركزاً في أيدي قطاع معين فقط وأن تلك الشريحة وحدها احتاجت للمهارات الصناعية الأساسية، بينما بقية أفراد المجتمع شغلوا وظائف أخرى تتطلب معارف مختلفة.

ولكن مع دخول نسق مجتمع المعلومات المعرفي فإن الإنسانية مقبله على حقبة تشبه أكثر ما تشبه العصر الزراعي، حيث تقتضي هذه الحقبة وضع أدوات تدبير المعلومات في متناول الجميع حيث لن يستطيع أي مواطن العمل بشكل مُرْضٍي دون إلمام وفهم أساسي للمعلومات وتقدير لما هو مطلوب، من أجل تحويل المعلومات إلى معرفة، إذ يصور (كيث دفلين KethDflen) المعرفة بِمحّراث الغد، (بيزان : ٢٠٠٥،٢٤) ،لذا فان تطور المجتمعات البشرية تدرج من الزراعي ومروراً بالصناعي ووصولا إلى المعلوماتي كالآتي:.

١ - المجتمع الزراعي :

ومن الملاحظ على الثورة التي حدثت في العصر الحجري الحديث، إنها قد أسفرت عن ظهور حضارة الزراعة التي قامت على ضفاف الأنهار حيث السهول الخصبة، واعتمد الإنسان في ذاك العصر بالدرجة الأولى على طاقة المخلوقات الحية الإنسانية والحيوانية التي هي عنصر وعامل رئيسي. ومن الناحية المجتمعية وبناء على الاستقرار البشري التدريجي، كانت نشأة القرى ومن ثم الإقطاعيات، التي كانت نشأتها إيذاناً ببدء الصراعات والحروب وما تشتمل عليه تلك الأخيرة من بروز قيادات وما تستلزم من خطط وسياسات وما تحتاجه من معلومات لتطوير أدوات وأسلحه للفوز



في الصراعات، ولعل في هذا ما يشير إلى بداية عصر المعلومات آنذاك منذ عصر الزراعة، إذ إن هذا ما يحملنا للاعتراف بأن البدايات الأولى لعصر المعلومات، بدأت مع بداية العصور البشرية وحاجة الإنسان القديم للمعرفة والمعلومة.

٢ - المجتمع الصناعي :

لذلك فإن المجتمع الزراعي كان بمثابة الحضانة لظهور المجتمع الصناعي على الساحة الإنسانية كما كان مجتمع الصيد حضانة مجتمع الزراعة، فمع بدايات عملية التصنيع اليدوي في أحضان عصر الزراعة بدأت مصادر الطاقة بالتغيير التدريجي لظهور الموجة الثانية "الصناعة"، باعتبار أن الموجة الأولى كانت الزراعة. فقد اتسمت الموجة الثانية بظهور الآلات البخارية التي بدأت بإعادة تصميم هياكل الإنتاج من يدوي إلى ميكانيكي، أدى ذلك إلى تغيير حركة القوى العاملة من القرى والحقول إلى الالتفاف حول المصانع، وبدأت الآلات والمعدات في التطوير وتعددت المنتجات وتطورات وتغيرات العلاقة بين المنتج والمستهلك وتولدت أساليب المال غير المادي، وأن وسط هذه التغيرات والتبادلات المجتمعية، تولدت الحاجة للمعلومات، وبدأ تطور نظم التعليم من أجل إيجاد مخرجات لتغذية سوق العمل المناسب لنمط المجتمع الصناعي .

ومن الناحية المجتمعية وبناء على التغير وتبدل الأنساق الاجتماعية تكونت المدن الصناعية الكبرى التي ضمت ملايين البشر وآلاف المساكن في دورة حياتية واحدة، الأمر الذي أدى بطبيعة الحال إلى نشأة تيارات الهجرة. (بيزان :٢٠٠٥م،٢٥-٢٦).

٣ - المجتمع المعلوماتي :

في حين سميت المرحلة الأولى بالمجتمع ما قبل الصناعي، جاءت المرحلة الثانية مرحلة حضارة التصنيع أو الصناعة التي هي إزاحة للأدوات اليدوية لتحل محلها أدوات



التصنيع الآلي، والتي كانت إيذاناً ببزوغ مرحلة ثالثة التي أطلق عليها مرحلة ما بعد التصنيع أو ما بعد الصناعي، التي تسارع فيها نمو المعلومات وازدهارها بشكل ملحوظ مولدة بذلك بواكير حضارة جديدة ليست كسائر الحضارات التي عرفتها البشرية، فهي حضارة المعلوماتية على النقيض مما سبقتها، إذ إنها قائمة أساسا على الإبداع الفكري كمصدر لخلق الثروة والتمييز والقوة والسيطرة .

ويؤكد السيد يسن على أن البشرية تشهد بداية حضارة جديدة، وما يساعد على تخليق هذه الحضارة ليس فقط تحول النظم السياسية والاقتصادية، وإنما التغيرات العميقة التي ستصيب منظومة القيم الإنسانية الأخلاقية وتجعله يتحول من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات، ومن ثم إلى مجتمع المعرفة الذي بدأت تتضح قسماته، فكما أن الحياة البدائية اعتمدت على القدرة لصنع واستخدام الأدوات لتأمين المتطلبات الأساسية في تلك العهود الساحقة، ومع دخول الجنس البشري المتقدم عصر الصناعة، اعتمدت الحياة على مقدرة المجتمع على إنتاج الآلات المنتجة للوقود والغذاء ونقلهما، يلاحظ اليوم وفي الغد الآتي ستعتمد الحياة على المعلومات وتقنياتها ومع تقدمها المطرد سيتزايد الاعتماد المتعاظم عليها، وعلى كيفية توظيفها بحكمة وذكاء ونقلها بسرعة وكفاءة(بيزان: ٢٠٠٧م،٣) . ولعل ترجع أُصول بزوغ مجتمع ما بعد الصناعي إلى ثورة المعلومات، وتطور الشبكات والحواسيب وسرعة تناقل البيانات وتدفق المعلومات كحدثه بذلك هزة في النسق المجتمعي.

■ **خلاصة التطور المجتمعي:**

ولعل من الجدير التأكيد على حقيقة أهمية هذه الحقبة التي تدور البشرية في فلكها وخطورتها، إذ يتعين على كافة الأفراد أيا كانت درجتهم أن يكونوا على إحاطة



وإدراك بماهية هذا العصر وتطوراته المتلاحقة، لكي يتسنى لهم البقاء والعيش في هذا المجتمع المعلوماتي المتخلق الذي يشكل فيه العقل البشري أهم عنصر من عناصر مدخلات الإنتاج، بعد توافر المعلومات التي تخضع بدورها لقرارات وآراء الإنسان في إيجادها وتشكُلها فهي تتوقف على مستوى معارفه ومعلوماته ومدى قدرته على استخدامها. بينما يعد العنصر الثالث تقنيات المعلومات والاتصالات الآلية الفريدة لتجميع وتراكم البيانات والمعرفة البشرية كوسيلة للتداول والتواصل، وكل ذلك يؤدي إلى عائد ثمين بتكاليف محدودة وزيادة كبيرة في الإنتاجية.

لذا يعتمد في تطوره ونموه بشكل كبير على المعلومات وتقنيات المعلومات والاتصالات، أي أنه يعتمد على ما يسميه البعض بالتقنيات الفكرية التي تميز نمط مجتمع المعلومات عن المجتمع الصناعي، والتي نجدها تضم سلعاً وخدمات جديدة مع التزايد المستمر للقوة العاملة المعلوماتية، التي تعد القطب الأساسي لمعالجة وتجهيز المعلومات وإنتاجها ونشرها، بمعنى تسويق هذه السلع والخدمات وكل ذلك يكون على حساب تناقص ملحوظ في القوى العاملة بالقطاع الزراعي، ولعل هذا ما يجعل من المعلومات مورداً استراتيجياً وعاملاً أساسيا في التحول نحو مجتمع المعلومات(بيزان: ٢٠٠٧م،٣-٤) ، إيذاناً ببداية صراع الدول والمجتمعات قاطبة على سرعة إنتاج المعلومة وكيفية استغلالها واستثمارها في المجال الصحيح، وبهذا يكون للمجتمع المعلوماتي أبعادٌ مختلفة ومتشابكة منها اقتصادية وبعضها سياسية وأخرى اجتماعية أخلاقية.

ثانيا :مؤشرات وأبعاد المجتمع ما بعد الصناعي

إنَّ الانتقال من عصر الثورة الصناعية إلى عصر الثورة المعلوماتية في فترة تاريخية لا يتعدى القرنين من الزمن، قد أفضى لمعطيات مجتمعية جديدة لم



تعهدها البشرية من قبل، حيث تتسم المعلوماتية فيها كركيزة رئيسية وعاملاً محركاً يقود التطور ذاته وتوثر في تحديد اتجاهاته ومعالمه ووثائر نموه، وهذا يعني ببساطة أن امتلاك المعلومات والسيطرة علي انسيابها والتحول من إنتاج السلع والبضائع إلى إنتاج خدمات وتطبيقات او منتجات، يعني التحكم في مدخلات التقدم الذي يفضي إلى السيطرة على مخرجاته والتفوق الحضاري دون شك.

وإن من بين الخصائص التي تجعل حقبة ما متميزة عَمَّا سبقتها يكون راجعا إلى اعتمادها البالغ على المعلومات وعلى توظيف تقنيات المعلومات لإنجاز أعمالها، كذلك تحول أساليب العمل لزيادة الإنتاجية (النوعية / الكمية) مع زيادة التركيز على الكفاءة والجودة في توصيف المعلومات وإنتاجها واستهلاكها، ومن ذلك أصبح بإمكان أفراد المجتمع المعلوماتي القيام بجولات إلكترونية دون أدنى حاجة لمغادرة أماكن إقامتهم، وكل ذلك بفضل الاستخدام المكثف لتقنيات المعلومات والاتصالات التي هي عن مزيج من الإلكترونيات الدقيقة والحواسيب وتقنيات حفظ المعلومات، التي شهدت جميعها تطوراً كبيراً وسريعاً في السنوات الثلاثين الأخيرة من القرن الماضي.

وبالتالي هذا ما ساعد على إزالة الخصائص والمؤشرات الصناعية للمجتمع الإنساني شيئا فشيئا وعزز طرح خصائص ومعايير جديدة للمجتمع الإنساني، يمكن من خلالها التنبؤ بدخول المجتمع لهذا المستوى أو حتى الاقتراب منه. إذ يمكن اعتبار توفير البنية التحتية للمعلومات في المجتمع مؤشراً على كون المجتمع مجتمع معلومات(بيزان :٢٠٠٦م،١٥٣-١٥٤).. إضافة إلى انه يمكن استخدام معيار أو مقياس الإحصاءات عن عدد الحواسيب وعدد المشتركين في الاستفادة من خدمات شبكة

الانترنت أو عدد مقاهي الانترنت كذلك نسبة مساهمة المعلومات في الدخل الوطني أو التنبؤ ببلوغ مرحلة مجتمع المعلومات.

١ - مؤشرات المجتمع ما بعد الصناعي:

- حدوث انفجار للمعلومات إذ تُعد المعلومات المنتجة غاية في الأهمية وتتزايد معدلاتها كنتيجة طبيعية للتطورات الحديثة، الأمر الذي يؤدي إلى تداخل المعارف والعلوم ونمو القوى المنتجة والمستهلكة والمستفيدة من المعلومات، وبالتالي فإن نمو المعلومات يؤدي إلى انفجارها وتراكمها الذي لا يقل أهمية عن تراكم رأس المال.
- تصبح المعلومات كمورد أساسي حيث تتزايد أهميتها إذ لا يوجد نشاط إنساني يمارس دون مدخل معلوماتي، وبهذا فإن للمعلومات أهمية وقيمة كبيرة يمكن استثمارها مولدة بذلك ثروة.
- تنامي تقنيات المعلومات التي تفضي للاستخدام الكثيف لنظم الحواسيب والبرمجيات والشبكات في كافة مناحي الحياة المجتمعية، ومن ثم تؤدي إلى نمو مجتمع معتمداً كلياً على المعلومات.
- تطور نظم معالجة المعلومات بمعنى زيادة قدرة أجهزة الحواسيب ونظم معالجة المعلومات من إنتاج نظم محاكاة للعقل البشري يوظف فيها الذكاء الاصطناعي.
- تعدد فئات القوى العاملة إذ يتميز النسق المجتمعي المعلوماتي المعاصر بتعدد فئات كبيرة تتعامل مع المعلومات وتشتغل بها، وتمثل نسبة كبيرة من القوى العاملة الكلية بالمجتمع.
- يتزايد الاعتماد على الوسائط الالكترونية الشبكية بتزايد كميات المعلومات المنتجة على الوسائط الالكترونية، إضافة إلى الاعتماد على التعامل مع شبكة



الانترنت، إذ تتميز مجتمعات المعلومات باعتمادها على غزارة استخدام الانترنت في كافة الأنشطة. (بيزان :٢٠٠٥م،٢٨-٢٩).

٢ - معايير المجتمع ما بعد الصناعي :

١ - المعيار التقني ويمثل الاعتماد المتزايد على تقنيات المعلومات كمصدر للعمل والثروة والبنية التحتية.

٢ - المعيار الاقتصادي ويركز على دور المعلومات في الاقتصاد بحيث يصبح اقتصاد معلومات وتزداد التجارة الإلكترونية، وتصبح المعلومات مصدر ثروة وسلعة ويبرز الاقتصاد الإلكتروني (اقتصاد المعلومات).

٣ - المعيار الاجتماعي الذي تبرز فيه أهمية المعلومات وانتشار الحواسيب وتوطينها في شتى النشاطات الإنسانية وتطويرها.

٤ - المعيار الثقافي ويركز على نظام قيم للمعلومات ويؤكد على القيم الثقافية الداعمة للمعلومات (احترام الرأي والحقوق والملكية الفكرية)

٥ - المعيار السياسي يركز على زيادة الوعي بأهمية المعلومات في اتخاذ القرارات والمشاركة في وضع القرار السياسي وتكوين جماعات الحوار التي تتجاوز الحدود الوطنية.

٣ - أبعاد المجتمع ما بعد الصناعي :

١ - التقني: تنامي بنية المعلومات، الانتشار الواسع لتقنيات المعلومات والاتصالات (الحواسيب والاعتماد على الشبكات وتطوير النظم المؤسسية).



٢ - الاجتماعي: ظهور المعلومات كعامل محرك للاقتصاد وتحقيق القيمة، ذوبان الفوارق بين الثقافات ونشأة ثقافة اجتماعية عالمية، إحداث تغيرات في السلوك الاجتماعية داخل الكيان المجتمعي.

٣ - السياسي:تلاشي الحدود السياسية والجغرافية بين الدول والمجتمعات، ظهور الحكومة الالكترونية في ظل شفافية المعلومات، ونشأة الفجوة الرقمية كتحدٍ للمجتمعات الأقل تقدماً.

وبهذا فإنه يكون للمجتمع ما بعد الصناعي ثلاثة أبعاد رئيسية تلقى بظلالها على الكيان المجتمعي وما يصاحب ذلك من أدوات وأساليب للسيطرة والتحكم والقوة، بالنسبة للدول الأكثر تقدما أو الغنية بالمعلومات والمنتجة لها، بينما يكون على العكس من ذلك تماما للدول الأقل تقدماً والفقيرة للمعلومات والمستهلكة لها، حيث يتجسد لها هذا التطور المجتمعي بمثابة المارد الذي يشكل لها مخاطر وتحديات تكمن في الزيادة المستمرة في الفجوة الرقمية التي لها بداية وهناك شك في أن تكون لها نهاية واضحة المعالم!! (بيزان :٢٠٠٥م،٢٩-٣١).

■ **خلاصة مؤشرات وأبعاد مجتمع المعلومات:**

ولعل ما تقدم يحملنا على التسليم والاعتراف بأنه قد أشرق على المجتمعات الإنسانية عهداً جديداً معلناً عن بزوغ عصر المعلوماتية بظهور ذاك الجيل الجديد من الخدمات والتطبيقات التقنية الذي يطلق عليه الويب ٢,٠ "Web ٢,٠"،الذي يربط المستخدمين حسب الموقع الجغرافي أو حسب الاهتمام أو حسب الفئة العمرية،بمعنى أدق خالقين الشبكات اجتماعية Social Networks تجمع في الغالب كل مجموعة على شكل مجتمع يربط بينهم اهتمامات مشتركة، ليكونوا شبكة من العلاقات أو الأصدقاء،

ليتشاركوا في المحتوى أو الأخبار أو الروابط أو الملفات أو غيرها، فهذه المواقع المصنفة بالويب ٢,٠ تكون عادة على شكل هيكلية، تعتمد اعتماد رئيسي على المشاركة. فالمستخدم هو من يزود الموقع بالمحتوى وهو من يتحكم فيه،مضيفا للموقع قيمة مضافة. وبدون هذه المشاركة والتعاون يصبح الموقع لا شيء. مثال على ذلك موقع الموسوعة الحرة المشهورة Wikipedia والذي يمتلئ بملايين الصفحات من المعلومات الموسوعية، والتي جلها من كتابة وإضافة وتحرير مستخدمي الموقع، الذين يحررونه ويقررون المناسب للظهور والغير مناسب لذلك.(Binary:2006).

وقد أشار (مارشال ماكلوهان "Marshall Makuhan") عالم الاتصالات الكندي لمصطلح " القرية العالمية " "The Global Village" ، منذ عام ١٩٦٤، واصفاً بذلك التغيرات في تقنيات الاتصالات التي يرى أنها قد بدأت في إعادة هندسة العالم بأكمله، من كافة النواحي السياسية والاقتصادية والاجتماعية ليصبح نوعاً ما من القرية الصغيرة المترابطة إلكترونياً "Electronically Mediated Small Town"، التي تتوسع فيها العلاقات حتى تضحى من السهولة والسرعة خلق مجتمعات افتراضية "Virtual Communities "، مكونة من مجموعة من العلاقات البشرية والروابط المعلوماتية، أي بمعنى بيئة إنسانية تقنية للتراسل والتبادل مكونة من أشخاص ينتمون لكل الأقطار والثقافات واللغات والأعمار والمهن، الذين أذيبت شخصيتهم في هذا المحيط المعلوماتي (بيزان :٢٠٠٧م،٨).ووسط هذا الخضم باتت الحاجة ضرورية لإيجاد مبادئ وقيم أخلاقية مجتمعية تتمشى مع كل هذه التطورات المعلوماتية.



ثالثا : نسق التعاملات والبيئة الافتراضية

وإزاء لما تقدم في مراحل التطور المجتمعي وما صاحبها من مسيرة للتطور التقني، فانه يلاحظ جليًّا على مستوى الحياة العامة ظهور شبكات اجتماعية تقنية " Socio-Technical Networks "، حيث يلعب الناس فيها أدواراً وعلاقات متنوعة مع بعضهم البعض وفقاً لنظم شبكية مجتمعية، الأمر الذي أدى إلى تقليل المسافات وتجاوز الوقت إذ أصبح بالإمكان إجراء كافة النشاطات الإنسانية التفاعلية من خلال الأدوات المعلوماتية " الحواسيب – الشبكات " متخطين حاجزي الزمان والمكان. وأن كل ذلك يتيح قدراً كبيراً من فرص التنوع في استكمال الترفيه المنزلي، إلا أنه من جهة أخرى تنجم عنه مشكلات اجتماعية أخلاقية عدة مثل: خرق الخصوصية ومشكلات الملكية الفكرية وجرائم الحواسيب وأمن المعلومات، إضافة إلى ذلك إشكاليات متعلقة بنواحي أخلاقية وأدبيه كسهولة الوصول إلى مواقع إباحية.

١. طبيعة البيئة الافتراضية

فقد أصبحت البيئة الافتراضية ميداناً فسيحاً للعدوان،مشكله بذلك تحدياً رهيباً لمختلف الأجهزة في مواجهة هذا العدوان وما ينجم عنه منجرائم، حيث تشير الإحصاءات الدولية إلى أن هناك أكثر من ملياري شخص مستخدم لأجهزة الحواسيب، فضلاً عن وجود أكثر من (١٣) مليار صفحة على الإنترنت، ونحو (٣٠٠) مليون موقع. وتشير إحدى الدراسات إلى أن (٢٤٪ إلى ٤٢٪) من المنظمات في القطاعين الحكومي والخاص، كانت ضحيّة لجرائم مرتبطة بالتقنية الحاسوبية، وأن (١٤٥إلى ٧٣٠) مليون دولار سنوياً خسارة (٧٢) شركة بسبب جرائم الحاسوب.

كما بيّنت دراسة للأمم المتحدة عن مخاطر الحاسوب أن (٧٣٪) من الجرائم داخليه، (٢٣٪) منها يرجع إلى مصادر خارجية، وقدّرت الخسائر الاقتصادية لهذه الجرائم عام ١٩٩٣ بنحو (٢) مليار دولار، وفي دراسة عن حالات الاختراق كوجه من أوجه العدوان على أجهزة الحكومة الأمريكية لعام ١٩٩٥، وجد أن هناك (٢٥٠،٠٠٠) حالة اختراق، ٦٤٪ منها ناجحة، وأن (١٪) إلى (٤٪) منها تم اكتشافه، وأعلن فقط عن (١٪) من هذه الاختراقات ، وهذه الاختراقات والجرائم المرتكبة بواسطة الانترنت هي أكبر دليل على التلوث المجتمعي واختراق الخصوصية على شبكة الانترنت.(محمد:٢٠٠٦م)

لذا فانه لابد وان تشمل التقنية معايير وضوابط، وهذه ما يعرف أو ما يطلق عليه أخلاقيات المعلوماتية كما سنرى لاحقا، إذ أن لا أمل للمجتمعات بصفة عامة والعربية على وجه الخصوص من تفادى سلبيات التقنية والاستفادة من ايجابياتها إلا بالوصول إلى أخلاقيات للتعامل معها، من اجل التقليل من انعكاساتها وأثارها فهي التي ستحفظ للمجتمعات خصوصيتها وفرديتها وتوازنها، فالذات العربية مقيدة بسلاسل حديدية على حد تعبير- الحوات- ولا فكاك من ذلك في نظره إلا ببناء الرقابة الذاتية وهذه لاتتم بطبيعة الحال، إلا بالتحصن التربوي والقناعة الذاتية وبناء روح المسئولية من طريق توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات، لإعادة تعليم الأجيال العربية تربويا وأخلاقيا وعلميا لمجتمع معاصر قوامه وأساسه المعرفة والعلم والتقنية والمسئولية الاجتماعية، مع الحرص على عدم انكفاء هذه التربية على الماضي فحسب، وإنما ينبغي أن تسعى لبناء نموذج مجتمعي إنساني قواعده التاريخ العربي الإسلامي بكل عمقه



وغناه، وفي ذات الوقت يعيش ويتعامل هذا النموذج في الحاضر بكل مكوناته العلمية والتقنية والثقافية والاجتماعية.

إذ لا يخفى على الجميع أن الانترنت تسابق العصر بل في أحيان كثير تكون قد سبقته، وان التأخر في تنظيم مسائلها الرئيسة يؤدي دون أدنى شك لحدوث التأثيرات مجتمعية أخلاقية، خصوصا عند غيبة التأطير القانوني، يكون العالم متداخل ومتشابك من العلاقات والمسؤوليات والالتزامات والفرص، وفي هذا المنعطف الحرج تطرح التساؤلات، هل تحتاج الانترنت إلى إطار قانوني ينظم شؤونها وتحدياتها ؟ أم هي تعبير وصورة جديد لمجتمع لم تتكامل عناصره بعد مما يتعين التريث في تنظيمه؟، هل نحن أمام مفهوم جديد للمدينة ؟، المجتمع ؟، ديمقراطية التخاطب والعمل ؟، هل المعلوماتية بيئة مغايرة عن عالم الجغرافيا والكيانات الملموسة ؟. (الحوات:٢٠٠٦م،٤٦-٤٨)

٢. نسق التعاملات الافتراضية

لقد تجلّت في الآونة الأخيرة حيرة علماء النفس والاجتماع عند محاولاتهم فهم وتفسير السلوك الشخصي الأخلاقي للفرد عبر فضاء الإنترنت، وطبيعة العلاقات الاجتماعية المعقّدة التي تنشأ عبر الشاشة، ولوحة المفاتيح، وهو ربما ما دفع بعض الاتجاهات العلمية إلى التحذير من خطورة إهمال دراسة ورصد مجمل التغيرات الثقافية والاجتماعية المصاحبة لانتشار هذه التقنيات المهمة لحياة الإنسان. ومكمن الحذر هنا هو الخشية من أن محددات تبنّي التقنية بدأت وكأنها تُعِدُّ لدفن بعض القيم الأخلاقية والاجتماعية، وإحلال قيم المرحلة المعلوماتية بكل تعقيداتها في مكانها.



وهكذا يتضح من خلال أوجه العلاقات الاتصالية، والأنشطة الإنسانية التي تتخذ من الحواسيب والإنترنت مسرحاً وأداة، لبروز العديد من الظواهر المجتمعية الإجرامية والأمنية المقلقة. التي تحدث هزة في البنية الاجتماعية السائدة وتفتيتها، إذ إن ما يشهده العصر الحالي من ارتباك وحيرة هو مقدمة لإشكاليات أجل وأخطر، حيث المجتمعات تواجه ما يطلق عليه بأخلاقيات العصر المعلوماتي الافتراضي، وأن تلك التطورات العصرية تعكس قيماً ومعايير ومفاهيم هذا النموذج المجتمعي المتخلق حيث تقتحم الأبواب دون أن تطرقها، مثيرة قضايا أخلاقية.فعلى سبيل المثال لا الحصر أجهزة المرئية التفاعلية (TV) الذي يطلق عليه تلفاز الغد، سيكون وسيطاً إعلاميا تفاعليا ثنائي الاتجاه Two-way، حيث يرتبط بالبيوت مباشرة بصورة يتحكم فيها المشاهد في نوعية البرامج وفقاً لرغباته.

وهذا بطبيعة الحال ما يثير قضايا تمس النظام الاجتماعي وتخلق الأسرة المفتتة Broken Families،بمعنى أسر تعيش تحت سقف واحد وفي ذات الوقت متفتتة ومشتتة. إذ لكل فرد منها وسائله المفضلة للوصول إلى المعلومات بما لديه من أدوات اتصالية خاصة، وبالتالي فإن الروابط والعلاقات الاجتماعية تقل وتتلاشى مع التطور(اللبان:١٩٦،٢٠٠٠-١٩٨) ، بذل أن كانت قائمة على أساس صلة الرحم والقرابة..الخ، حيث تتحول إلى جماعات افتراضية في قرية كونية تربط بينها أدوات معلوماتية مكونة من حواسيب وشبكات وألياف بصرية .

وما يثير القلق بشكل مجتمعي الأمور المتعلقة بالخصوصية المرتبطة بالمعاملات المالية والسجلات الإجرامية والصحية والتوظيف والتجارة والاتصالات، فعلى سبيل المثال لا الحصر نلاحظ جليا شدة الخصوصية التي تميز مجال البنوك والائتمان، ورغم ذلك



فانه يمكن من خلال التلاعب في استخدام كود معين الوصول إلى الملفات والحصول على التفاصيل الكاملة من قاعدة البيانات الائتمانية للمستهلك (اللبان:٢٠٠٠م،١٩١) . لذا تقع على عاتق الجهات الرسمية مسؤولية توعية وتعليم وتدريب كافة قطاعات المجتمع بأهمية البعد الأخلاقي للتعامل مع نسق البيئة الافتراضية (الانترنت)، مع التأكيد على أهمية نشر وبث التشريعات والمعايير الأخلاقية الخاصة بالتعامل مع الانترنت من اجل الإفادة من ايجابياتها واستثمارها لخدمة المجتمع والحد من سلبياتها.

فالأخلاق مفردها خلق والخلق السجية والطبع والمروءة، إي التمسك بآداب وأوامر ونواهي التعاليم الشرعية، وهي الركيزة الأساسية التي يقام عليها بنيان التعاملات الإنسانية في البيئة الافتراضية، ومن بين أهم القواعد التي يفترض التعامل الأخلاقي مع الانترنت طلب العلم النافع وتحري الصدق والموثوقية. حماية حقوق الملكية الفكرية ومراعاة الخصوصية واحترامها (الهلالي :١٩٩٩م،١٢٦-١٢٨) كما سنرى لاحقا بشكل أكثر تفصيلا.

لاشك في ان وجود تشريعات وقوانين متماشية مع التطورات التقنية العصرية أمر في غاية الأهمية وتستدعي الضرورة وجود مثل هذه التعديلات، فعلى سبيل المثال لا الحصر غالبا توجد أقسام للدردشة وتبادل الأخبار بين المراهقين والأطفال، حيث يتم فيها بث مواد إباحية بحرية كاملة بشكل يصعب تتبع مصدره، فمثل هذه الأمور لا تتمتع بأية حماية أو رقابة. ومن جانب أخرى غالبا ما تبث رسالة تتضمن التشهير وإلحاق الأذى بالآخرين، بما تحتويه من عبارات القذف، إذ أنه من السهل جدا كتابة أي شيء عبر البريد الالكتروني لا تستطيع أن تقوله علانية. (اللبان:٢٠٠٠م،١٨٩)



٣. التنظيم القانوني للانترنت

ما أحوجنا اليوم لتنظيم البيت الداخلي ووضع تشريعات تنظيمية (معايير الحوسبة في القطاعات العامة والشركات ذات الخدمات الإستراتيجية، تنظيم قواعد السلوك في ميدان الانترنت، مقاهي الانترنت، البرمجيات، القواعد التشريعية لنقل التكنولوجيا، التراخيص، الاستثمار، الضرائب)، تنظيم الصور الإجرامية في ميدان الحواسيب والانترنت، تنظيم التجارة الالكترونية. (تشريعات معاملات التجارة الالكترونية)، تطوير تشريعات الضريبية لتغطية المبادئ الخاصة بالضريبة في ميدان صناعة البرمجيات والأعمال على الانترنت والتجارة الإلكترونية، تنظيم أنظمة الدفع النقدي الالكتروني. (تشريعات البنوك) التشريعات الخاصة بالملكية الفكرية فيما يتعلق بأسماء مواقع الانترنت وعناصرها ومحتواها والنشر الالكتروني، وفي حقل التنظيم الصحفي للنشر الالكتروني.(عرب:٢٠٠٢م ،٢٠-٢١)

لاشك إن التعامل مع المسائل الأخلاقية هو من أعقد المعضلات التاريخية التي تعاملت معها الأديان والفلسفات والنظريات، ولا تبسيط للمشكلة اليوم، ونظرا لأهمية ضبط أخلاقيات الإنترنت بمجتمع المعلومات وجعلها تتلاءم مع الواقع العربي، والقيم الأخلاقية العربية، فقد تم طرح مجموعة افتراضات على أفراد عينة وفق دراسة بحثية.

- سن تشريعات عربية خاصة بمحتويات الإنترنت.
- وضع مواثيق أخلاقية عربية تحدد التعامل مع الإنترنت.
- سن تشريعات عربية خاصة بالتقنيات المتعلقة بالشبكة.
- وضع مشرفين على المواقع لمراقبتهم.



ومن الملاحظ أن اختيار وضع مشرفين على المواقع لمراقبتهم جاءت بنسبة٦٤،٦١٪، إلى جانب وضع تشريعات عربية خاصة بمحتويات الإنترنت ، بنسبة٦٢،٢٥٪، وهذا يعني ان كلا المطلبين متكاملين(الرقابة، والتشريع). فإذا كانت الدول المتقدمة تنادي بتحرر مجتمعاتها، وتبحث عن تشريعات لإنقاذ محتوى المواقع بالإنترنت من التلوث الثقافي بأنواعه، فإن الدول العربية أحوج لهذا الإجراء من غيرها طبقا، لتقاليدها وأعرافها وقيمها الأخلاقية والإنسانية، وأكثر من هذا لتعاليم دينها الحنيف، وإذ انه لا توجد ديانة سماوية تشجع فساد الأخلاق.

لذا علينا أن ندرك أن الحاجة للدخول السلس إلى البيئة المعلوماتية والتقليل من مخاطر وتحديات الثورة الرقمية، واحتلال مكانة حقيقة على الساحة الدولية العالمية، وانجاز الخطط الطموحة في حقل تقنية المعلومات عموما والأعمال الالكترونية خصوصا(بيزان :٢٠٠٧م،١١-١٢)، وفي مقدمتها الحكومة الالكترونية تتطلب حزمة معتبرة وواعية من تشريعات تقنية المعلومات وهي حزمة اقل ما يتعين أن تتصف به، أنها وليدة رؤية شمولية متوازنة مدركة لما لدى الآخرين ومبدعة في الأخذ بالاعتبار ما لدينا نحن، وان تكون وليدة إبداع وطني. آخذه في الاعتبار الاختلاف بين القانون والأخلاقيات فالقانون هو المعايير والقواعد المعتمدة رسميا من قبل سلطة الدولة أو هيئات سياسية دولية .

ولعل تلك السلطات والهيئات هي المسؤولة عن وضع القانون وتنفيذه ، بينما الأخلاقيات فهي نابعة من قوة نفس الشخص ووجدنه وضميره ، لذا فان نطاق المسؤولية الأخلاقية أوسع من المسؤولية القانونية لان دائرة الأخلاق أوسع من دائرة القانون فهي تشمل علاقة الإنسان بخالقه وبنفسه وبغيره أما دائرة القانون فمقصورة على ضبط

وتنظيم سلوك الإنسان نحو غيره. ورغم الاختلاف بين القانون والأخلاقيات فلا يمكن الاستغناء بأحدهما عن الأخر حيث لا يمكن للمجتمع ان يحيا بسلام وأمان في عصر المعلوماتية ، إلا بوجود القانون والأخلاقيات لذا فهما متكاملا لبعضهما.(الهوش:٢٠٠٣م،٢٤٧)

■ خلاصة نسق التعاملات في البيئة المعلوماتية

لما سبق، نستطيع القول أن المجتمعات العربية مجبرة على وضع حد للانزلاقات اللا أخلاقية بشبكة الإنترنت، بأي وسيلة كانت، بوضع قواعد أخلاقية، أو بتشريعات وقوانين للشبكة، ومحتواها ومستخدميها، من أجل استكمال بنية مجتمع المعلومات التي تقوم على المجال الاقتصادي، والسياسي والثقافي، والاجتماعي، ولعل الأهم الجانب الأخلاقي فيها. وإدارة شبكة الإنترنت قضية متعددة الأطراف، وبمشاركة كاملة من الحكومات، والقطاع الخاص، والمجتمع المدني، المنظمات الدولية، لأنها مسؤولية متكاملة الأطراف. وإن ضبط أخلاق الإنترنت قضية في غاية الأهمية بالنسبة للدول العربية تحديداً، لما تحمله من ضمان للحفاظ على شبكة آمنة ونظيفة وخالية من كل الاختراقات والتعديات ، التي من شانها أن تمس كرامة الإنسان وخصوصيته وحرية انسياب المعلومات .إلى جانب حمايتها من الجرائم بأنواعها خاصة نشر المواقع الإباحية.

عموما إن مسألة أخلاقيات الإنترنت تقوم على السلطة الذاتية كما سبق واشرنا فهي ضمير الإنسان وسلطته الأخلاقية الأولى والتي لا تقوم على مبدأ الإكراه، والالتزام بالقوانين. اذ يفترض ان تكون آداب السلوك بمعنى "الإتيكيت" متماشية مع تطورات التقنية(بيزان :٢٠٠٧م،١٢)، لذا فنحن بحاجة ماسة لصياغة ميثاق أخلاقي



لهذا العصر الجديد المتخلق، عصر ما بعد الصناعي (عصر مجتمع المعلومات والمعرفة).

رابعا : أخلاقيات المجتمع ما بعد الصناعي

لعله يلاحظ القارئ المتأمل جليا تأثر أخلاقيات المجتمع إيجابا وسلبا نتيجة للتحديات الكبيرة التي تواجهه من جرى التقدم التكنولوجي "تقنية المعلومات والاتصالات"، إذ يخشى أن يفرض هذا التقدم نموذجا ثقافيا موحدا منبثقا من دول الشمال الأكثر تقدما، يؤدي إلى زيادة تعميق الفجوة الرقمية بين دول الشمال والجنوب، لذا يستوجب أن تستمد أخلاقيات التعامل مع الثورة الرقمية أو تقنيات عصر المعلوماتية من مبادئ وقواعد وضوابط التشريعات الإلهية، وعادات المجتمع وأعرافه على الخصوص تلك التي لا تتعارض مع التشريعات الإلهية.

حيث نجد أن العديد من القضايا المتعلقة بالوصول إلى المعلومات واستخدامها يساء فهمها أو إغفالها أو حتى تجاهلها، وتنطوي بعض هذه القضايا على خصوصية الفرد مقابل حق العامة في المعرفة والمدى المسموح به للإتاحة، وهناك أيضا قضايا أخرى تتعلق بتزايد الحاجة إلى حماية المعلومات والنظم الحاوية لتلك المعلومات ضد الهجمات الإرهابية. (العمران:٢٠٠٩م،٣٤٨)

١. مفهوم الأخلاقيات

ومن الممكن الاتفاق على مفهوم للأخلاقيات على إنها الضوابط الأخلاقية من القيم والتشريعات التي تحكم النشاط المعلوماتي في مؤسسات المعلومات وتعكس التزام أفرادها وتميزهم بطابع خاص. باعتبار أن المؤسسات المعلوماتية تمثل الجهاز العصبي الذي يوجه عملية التنمية الوطنية ، ولن تنجح تلك المؤسسات في مهمتها إلا إذ



توافرت صفات معينة في العاملين بها ، وان تلك الأخلاقيات المهنية ستعمل على توفير تلك الصفات لان لها تأثيرا قويا على فعالية الفرد والمؤسسة التي يعمل بها، وترفع من مستوى تقديره تجاه عمله بما ينعكس على مستوى عطائه وإنتاجه وتجعله يحافظ على التزام السلوك الأخلاقي في عمله مما يعزز من ثقة مستفيدين تلك المؤسسات ، لذا فان وجودها يضمن وجود الرقابة الذاتية النابعة من الفرد ذاته وتلك الرقابة تحقق نتائج أفضل مما تحققه وسائل الرقابة الخارجية من إشراف إداري ...الخ

٢. أهمية أخلاقيات المعلومات:

الواقع إن الحديث عن الأخلاقيات ليس بالجديد أو وليد اليوم أوالأمس بل، إنما يدرك القارئ المتتبع إنها ترجع إلى الثلاثينيات القرن المنصرم، فعلى سبيل المثال لا الحصر،قد وضع مجلس جمعية المكتبات الأمريكية أول مبادئ لأخلاقيات المعلومات عام ١٩٢٩ تم إحالتها بعد ذلك إلى لجنة خاصة لدراستها وانتهت بقبولها في ديسمبر ١٩٣٨ كقواعد رئيسية للجمعية، ثم أعيد النظر فيها نظرا للمتغيرات التي طرأت على المهنة تم بموجبها ظهور وثيقة أخلاقيات جديدة عام ١٩٧٥ ، وبناء على عدد من الانتقادات قامت الجمعية بمراجعة الوثيقة عام ١٩٨١ ، ونشرت بنودها عام ١٩٨٢ حيث ميزت بين القواعد الخاصة بأمناء المكتبات والقواعد الخاصة بالمؤسسات المهنية .

إلا أن تلك الأخيرة أيضا انتقدت بأنها غير مفيدة ولا يمكن تطبيقها بشكل فعال مع المتغيرات المستجدات وبناء على ذلك قام مجلس جمعية المكتبات الأمريكية بتعديل صياغة هذه الوثيقة عام ١٩٩٥ ، ولم تلبي هذه الأخيرة بدورها الطموحات، ومن ثم خضعت هي الأخرى للعديد من المرجعات إلا أن جميعها تركزت في نقد بنود الوثيقة



مشيرة إلى عدم تلبيتها للاحتياجات المهنية الفعلية ، ومن الجدير بالذكر انه منذ عام ١٩٩٨ ظهر تحول جديد في موضوع أخلاقيات المعلومات في المهن المختلفة والتي ركزت بصفة أساسية على معرفة علاقة الأخلاقيات بالمهنة والمجتمع بعد أن كانت قاصرة قبل ١٩٩٨ على المؤسسة والمستفيدين منها فقط .

ومن الجدير بالذكر في هذا السياق إن هنالك العديد من الدراسات في هذا الجانب، إلا إن الدراسة الحالية ليست بصدد حصر وسرد الدراسات السابقة بقدر ما تحاول الإشارة إلى البعض منها لتلقي الضوء حول تطور نوعية هذه الدراسات، ففي إطار الدراسات المقارنة كانت هناك دراسة عام ١٩٩٨ ناقشت التعديلات الممكنة لوثيقة أخلاقيات جمعية المكتبات الأمريكية ، إضافة لدراسة أخرى تناولت تحليل المضمون حيث تعرضت بالبحث حول التحديات التي تواجه الممارسة العملية من المنظور الأخلاقي في قضايا مثل سرية المعلومات ، وقد تمخض عن الدراسة والبحث جملة مقترحات بشأن اثنتي عشرة معضلة أخلاقية يمكن أن تواجه أخصائي المعلومات ، مؤكده إلى أن إهمالها يؤدي إلى عدم إمكانية وضع أي معايير أخلاقية فعالة)عطية:٢٠٠٧م، ٦-٧) أو أسس ومبادئ أخلاقية.

أنواع أخلاقيات المعلومات:

١ -أخلاقيات إنتاج المعلومات

من بين أهم القضايا الأخلاقية في مجال إنتاج المعلومات الصدق والموضوعية، كذلك الملكية الفكرية ، إذ يعد الصدق والموضوعية ذات صلة وثيقة بأخلاقيات البحث العلمي ، خصوصا مع شيوع النشر الالكتروني وظهور الأبحاث غير الأخلاقية وفي هذا المنعطف يتراء اتجاهين قد يكملا كل منهما الأخر ، أولهما أن الأبحاث غير الجديرة

بالثقة قد تزداد بشكل كبير مع انتشار وتطور حركة النشر الالكتروني ، بينما ثانيهما يتفاءل بالنشر الالكتروني حيث سيجعل من السهل اكتشاف مثل تلك الأبحاث لذا من المؤكد أن الباحثين سيحاولون تحري الدقة والموضوعية والصدق قدر الإمكان حتى يحافظوا على مكانتهم العلمية .

ويضاف إلى ما تقدم الملكية الفكرية التي تعد من أهم وأصعب المسائل الأخلاقية والأدبية والقانونية في مجال إنتاج المعلومات وقد أدى التعامل مع التقنيات والمنتجات المختلفة إلى وجود قوانين حماية مختلفة على مستوى العالم ، ومن الجدير بالذكر أن النشر الالكتروني يعد من اكبر التحديات التي تواجه الملكية الفكرية (العمران: ٢٠٠٩م، ٣٤٩-٣٥٠)، إذ انه بات من السهل استنساخ المعلومات وإعادة إنتاجه أو إتاحتها على الانترنت، الأمر الذي ينبغي وجود تشريعات وطنية تهتم بقضايا إعادة إنتاج أوعية المعلومات .

٢ - أخلاقيات نشر المعلومات

تتمثل أخلاقيات النشر المعلومات في كل من الإتاحة والحرية الفكرية والرقابة والخصوصية، حيث ترتبط القضايا الأخلاقية فيما يتعلق بإتاحة المعلومات ونشرها بمشاكل الإتاحة العامة للمعلومات من ناحية وقضية النفاذ السريع والعادل للمعلومات، ومن ناحية أخرى المعلومات لها قيمة اقتصادية ينبغي حمايتها أيضا، وعند الفشل في تحقيق الإتاحة العادلة والنفاذ السريع للمعلومات تبرز لنا قضايا شائكة تتمحور حول الفجوة الرقمية التي لا تحمد عقبها سواء كانت على النطاق المجتمعي الواحد أو أوسع على المستوى الدولي.



هذا إضافة إلى الحرية الفكرية التي تعنى حرية الرأي والتعبير ويشمل هذا الحق على حرية اعتناق الآراء دون مضايقة والنفاذ للمعلومات والأفكار وتلقيها ونقلها من خلال أي وسيلة إعلام دونما اعتبار للحدود ومن جميع وجهات النظر دون قيود، ويعتبر ذلك حقا لكل فرد . وفي هذا السياق تتداخل قضية أخلاقية أخرى ترتبط بالحرية الفكرية إلا وهي الرقابة حيث يتم تحجيم الحرية الفكرية من خلال الرقابة وفقا لمصالح سياسية ودينية وعرقية وطائفية ، أما فيما يتعلق بالخصوصية فهي حق الفرد في تحديد المعلومات التي ستجمع منه أو عنه وحقه في حمايتها (العمران ،٢٠٠٩ص٣٥١-٣٥٤) بمعنى وعدم الاطلاع عليها دون موافقة منه .

٣ -أخلاقيات تنظيم المعلومات

من بين أهم الأدوات المستخدمة في تنظيم المعلومات نظم التصنيف ومحركات البحث، فالنسبة لنظم التصنيف نلاحظ وجود تحيز في بعض خطط التصنيف التقليدية لبعض اللغات والآداب والأديان في ثقافة معينة على حساب الثقافات الأخرى وهذا بطبيعة الحال يتنافى مع أخلاقيات تنظيم المعلومات والمعرفة، ويضاف إلى ذلك محركات البحث التي تزداد خطورة تحيز أدوات تنظيم المعلومات عند تنظيم الكم الهائل من أوعية المعلومات الموجودة على الانترنت وهنالك من القضايا الأخلاقية المتعلقة باستخدام محركات البحث على سبيل المثال لا الحصر ، الرقابة الخارجية التي تعد أول قضية تبرز لنا عند التعامل مع محركات البحث إذ إنها تنعدم من الرقابة الخارجية نظرا لوجود مواقع وصفحات إباحية لا تتماشى مع القيم والأخلاقيات.

كذلك نلاحظ الضغوط السياسية على محركات البحث لإخفاء معلومات وإظهار معلومات أخرى لأغراض تجارية أو سياسية. ومن المبادئ الأخلاقية التي ينبغي

مراعاتها للتخفيف من المشكلات السابقة أن يصمم مسئولو محركات البحث مواقعهم بطريقة تتسم بالشفافية إلى أقصى حد وان تستهدف بالدرجة الأولى حماية الأطفال والشباب من المحتويات المدمرة للأخلاق. (العمران :٢٠٠٩م، ٣٥٤-٣٥٦)

٤ -أخلاقيات استخدام المعلومات

بينت الإحصاءات إن هناك ١٥ دولة فقط تمثل ٧٣٪ من مستخدمي الحاسبات على مستوى العالم، ويعنى ذلك أن نسبة كبيرة من الدول غير قادرة على استخدام الحاسبات الآلية وبالتالي فهي غير قادرة على استخدام المعلومات الموجودة في شكل الكتروني، وتعتبر هذه المشكلة من اخطر المشكلات الأخلاقية في مجال استخدام المعلومات حيث ينتج عنها ما يعرف بظاهرة الفقر إلى المعلومات وهي حالة لا يمتلك فيها الأفراد أو المجتمعات المهارات الضرورية للوصول الفعال إلى المعلومات وتفسيرها واستخدامها، كما أنها تتميز بالنقص في المعلومات الأساسية وسوء البنية الأساسية للمعلومات(العمران : ٢٠٠٩،٣٥٧) (التحتية والفوقية)، ولعل هذا يعطى دلاله إنها ذات صلة وثيقة بالسياسات الوطنية للمعلومات التي ينبغي على كل دولة توجيه عنايتها لمثل هذه القضايا الأساسية حتى يكون هناك توزيع واستخدام عادل للمعلومات.

٤ - قيم مهنة المعلومات

إن تقرير التنمية الإنسانية العربية يعيد التأكيد على أهمية إلا ينفصل العقل عن القول بصياغة مختلفة غير تقليدية فيقول " انه برغم أهمية إصلاح العقل في الثقافة العربية الحديثة إلا أن إصلاح الفعل مطلب لا يقل أهمية عن مطلب إصلاح العقل، وإذا كان يلزم باعتماد العقلانية والفاعلية العلمية والأدائية، فان إصلاح الفعل يلزم بإصلاح الأخلاق وتهذيبها وبنشر مجموعة القيم الفاعلة والمؤثرة في الحياة السياسية



والاجتماعية والاقتصادية وتجذير هذه القيم تجذيرا يأذن لها بان تكون مبدأ مبدعا للمعرفة وللثقافة. ويتقدم هذه المنظومة القيمية قيم الحرية والعدالة واحترام الكرامة الإنسانية وحماية حقوق الإنسان الأساسية والنزاهة ونشدان الحيز العام والمسؤولية وأخلاق الوفاق والتفاهم والحوار والتداول.

ويأتي في قلب ذلك وربما على رأسه أن تكون قرارات الفعل موافقة لقرارات العقل بمعنى ان تصنع القرارات وتتخذ بناء على المعلومات والبيانات التي تسبقها لأنه إذا جاء القرار سابقا على المعلومات تصبح هذه الأخيرة في أحسن حالاتها مبعثا للإحباط أن خدمات المعلومات ببشرها وتقنياتها جزء من الكيان المجتمعي في حاجة باستمرار إلى الشعور بجدوى الجهد والمال لعافية ذلك الكيان، وهنا نجد أنفسنا في حاجة إلى استيعاب وهضم قدسية المعلومات والبيانات صحة ودقة وصدقا في مطابقتها للواقع.(الشيمي:٢٠٠٩م، ١٣٩-١٤٠).

لذا من المجدي والمفيد أن نشير هنا إلى القيم التي تدعم المبادئ الأخلاقية للسلوك المهني للفرد ،وهنالك على أقل تقدير أربعة قيم لمهنة المعلومات وهي على النحو التالي:

١ - قيمة الصدق :إن ذلك يعني أن يكون أخصائي المعلومات صادقاً وصحيحاً في تعامله مع مصادر او موارد المعلومات ومع زملائه ومع المستفيدين من المعلومات.

٢ - قيمة التسامح : يجب على الأخصائي ألا يكون متحيزاً لفكر معين وإنما يعمل على إتاحة الأفكار المختلفة وأن يقبل كقيمة حق الناس في المعلومات حتى لو عدها بعضهم غير مقبولة.



٣ – قيمة الحرية الفردية : إن الهدف من خدمات المعلومات كمهنة هو مساعدة الأفراد في مساعيهم الفردية من أجل حياة أفضل، ومن ثم فإن على أخصائي المعلومات العمل من أجل أن تستجيب خدمات المعلومات لرغبات وحاجات المستفيدين من المعلومات.

٤ – قيمة العدل :إن هذه القيمة تتعلق بكل من المستفيدين من المعلومات وأخصائيي المعلومات(عبدالهادي:٢٠٠٠م،٣-٤)،وإنها تتضمن الإتاحة المتساوية للخدمات المقدمة للمواطنين كلهم.

■ خلاصة أخلاقيات المجتمع ما بعد الصناعي

وهناك عدة إرشادات أخلاقية يمكن من خلالها التخفيف من مشكلة عدم القدرة على استخدام المعلومات بتنفيذ برامج محو الأمية المعلوماتية، وكذلك تتنوع القضايا الأخلاقية في هذا المجال بسبب تنوع الأهداف لدى المستفيدين عند بحثهم عن المعلومات، ومن أهم قضايا إساءة استخدام المعلومات استخدام معلومات غير مصرح باستخدامها والنسخ من قواعد البيانات لتوزيعها بغرض الربح وكذلك استخدام نسخ غير أصلية من برامج محفوظة الحقوق، ولعل ذلك كله يتطلب برامج توعية لتنمية الوازع الديني لديهم، هذا ونهائيك عن إساءة استخدام تقنيات المعلومات المتمثلة في الحاسوب والانترنت والتي تتمثل في إساءة استخدمه في انتهاك الأمن من قبل الموظفين المؤتمنين بمعنى أدق تخطيهم للحواجز الأمنية في الحواسيب ودخولهم على الأنظمة والمعلومات الغير مخولين بدخولها، أو حتى إدخال برامج ضارة. لذا فان كل ما سبق يحتم وجود ميثاق أخلاقي يطرح تفاصيل التعامل



خامسا: استشراف ميثاق أخلاقي للتعامل المعلوماتي

ونخلص في إطار ما تقدم إن ذاك التطور المجتمعي الذي يقترب الآن بشكل كبير بحيث يتيح في المستقبل القريب شكلاً جديداً للنشاط البشري في شتى المجالات في العمل والتعليم والتعلم، كذلك في طرق الإنتاج وفي التعاملات السياسية والاقتصادية المختلفة، الأمر الذي يؤدي لضرورة صياغة تشريعات أخلاقية لتنظيم المعاملات والخدمات الحديثة المتخلقة من هذا التطور غاية في الأهمية، وجزءاً مكملاً من التوجهات التي تحاول الإستراتيجيات التنموية والسياسات المعلوماتية الوطنية والإقليمية والدولية صياغتها.

وعند الحديث عن مواثيق الأخلاقيات المجتمعية، فإن معنى ذلك مناقشة المسؤولية الاجتماعية، وهذه القضية ترتبط بشكل وثيق بالإيمان المطلق بأن القيم والمثل والمهارات والمعرفة هي رأسمال اجتماعي، وأن وضعها في نسق أخلاقي يضمن البعد الحضاري القيمي للمجتمع الإنساني، إذ إن الأخلاق هي المحرك الأساسي للتطور المجتمعي، ولا يمكننا تصور انطلاق مسيرة التنمية والتطور في المجتمع بعيداً عن أخلاقيات تضمن بُعداً إنسانياً إيجابياً فعالاً.

فلا شك أن الإيمان بقدسية البيئة الافتراضية ومجتمع المعلومات كتطور حضاري بشري يُعد أساس نجاح البنى الأساسية للمعلومات والسياسات الوطنية للمعلوماتية، والدليل على ذلك أن تطور المجتمعات والدول الأكثر تقدماً يعود في الأساس إلى تقدم مهنة المعلومات "Information Profession" بالمجتمع واحتلالها مكاناً بارزاً وأساسياً وسط المهن المجتمعية، وأدائها مهامها بفخر واعتزاز واقتدار. وعند النظر

لمصطلح الأخلاقيات "Ethics" من ناحية المعنى المفهومي أو الدلالي،أنه يعنى طريقة الحياة أو النسق المجتمعي المؤلف من جملة من القواعد السلوكية(الهوش:٢٠٠٥م،١٩٠ -١٩١)، التي تحكم وتسيطر على الأطر المجتمعية وتوجيهها نحو الصواب كما سبق وأوضحنا.

ولعله عند الحديث عن الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية يستوجب الوقوف على أهم مواثيق الشرف في مجال المعلومات والمعلوماتية، التي يمكن الاسترشاد بها في زيادة تفهم واستيعاب الجوانب الأخلاقية لعصر المجتمع ما بعد الصناعي والتي منها على سبيل المثال لا الحصر:

- ميثاق أو تعهد جمعية الحاسوب الأمريكيةAssociation for Computing Machinery "ACM" المشتمل على السلوك الأخلاقي العام الذي يشترط على كافة الأعضاء ضرورة الإخلاص والعدل وعدم الانحياز واحترام أملاك وحقوق الآخرين وإعطاء قيمة لأفكار الآخرين مع احترام للخصوصية والسرية، إضافة إلى ذلك المسؤوليات المهنية الخاصة التي تشتمل على بذل الجهد من أجل تحقيق الوصول للأفضل بكفاءة وجودة وإتقان، وكذلك تقبل النقد مع احترام التعهدات والاتفاقيات والمسؤوليات...الخ.(بيزان: ٢٠٠٥م،٥٣)
- ويضاف إلى ذلك المبادرة العربية التي أطلقها النادي العربي للمعلومات بسوريا خلال السنوات القليلة الماضية تحت شعار " مشروع ميثاق الشرف العربي لأخلاق مجتمع المعلومات "الذي يلقي المسؤولية على عاتق الباحثين والمفكرين والخبراء العرب عامة، لتحديد ضوابط أخلاقية لمجتمع المعلومات وإيجاد



حلول للإشكاليات التي يواجهها المجتمع العربي في انتقاله للمجتمع المعلوماتي، بصوره تكون قابلة للتطبيق الواقعي، ومن بين تلك الإشكاليات على سبيل المثال حماية الملكية الفكرية والحفاظ على الخصوصية وحماية الشبكة وحرية انسياب المعلومات أو شفافية المعلومات.

- ومن الجدير بالذكر أن ميثاق الشرف المشار إليه أعلاه معتمدا على جملة مبادئ وأسس أخلاقية من بين أهمها :.

١ - إن تعدد اللغات والثقافات في دائرة المعلومات العالمية ميزة أخلاقية وعلمية وثقافية هامة لابد من المحافظة عليها وتنميتها للحفاظ على التراث الثقافي للبشرية .

٢ - تعد الفجوة الرقمية إحدى أهم المشكلات الأخلاقية التي يواجهها العالم على الدرجات الأولى من سلالم عقود القرن الحادي والعشرين ، وحل هذه المشكلة يعد السبيل لبناء مجتمع المعلومات العالمي.

٣ - إن دعم التعاون العالمي في مجال تبادل المعلومات ليس مسألة نظرية فحسب بل هي مسؤولية أخلاقية جماعية ينبغي على المجتمعات الأكثر تقدما دعمها من طريق إتاحة المعلومات العلمية وعدم حجبها على المجتمعات الأقل تقدما.

٤ - إن حقوق الملكية الفكرية من أهم المشكلات الأخلاقية التي يواجهها مجتمع المعلومات العربي، وهو حق لا يمكن تجاوزه أو اختراقه أو الاعتداء عليه ذلك انه الأساس في أية تنمية مستقبلية للعمل الفكري والإبداعي .

٥ - بناء على ما ورد أعلاه لابد من الإقرار بالأهمية الأخلاقية للاستخدام العادل في عالم المعلومات الرقمي ، ولابد من وضع استثناءات تسمح بتجاوز حق الملكية الفكرية



في حالات المؤسسات التعليمية والتدريسية والمعاهد والمؤسسات غير التجارية والتي لا تتوخى ربحا من خلال عملها.

٦- إن الحفاظ على الخصوصية من أهم المبادئ لمجتمع المعلومات، لذا فإن ضمان وجود شبكة عالمية آمنة تحافظ على خصوصية مستخدميها يظل هدفاً من اجل بناء شبكة آمنه ومستقره.

٧- المحافظة على شبكة المعلومات من التلوث بالمواد الإباحية المسيئة لقيم وآداب المجتمع يشكل هماً مشتركاً لجميع المستخدمين، لذا يستوجب تحمل المسؤولية الأخلاقية للحفاظ عليها نظيفة ومفيدة.

٨- إن المسؤولية الأخلاقية جماعية،ولا تنحصر فقط بالامتناع عن الإيذاء على الشبكة، بل يجب نشر الوعي حول الأهمية الأخلاقية للسلوك الشخصي والجماعي في شبكة الانترنت.

٩- تعد شبكة المعلومات أداة تحاور وتفاهم للعمل والعلم والتبادل الاقتصادي النفعي، بما يعكس بالفائدة للجميع ويتطلب هذا ضرورة دعم الشعوب الفقيرة من اجل تحقيق الإفادة المثلى.

١٠- إن وجود الشبكة العالمية بصفتها مجتمعا رقميا عالميا، يجب إلا يمس الوجود القومي لشعوب البلدان الأقل تقدما، ولا يعرض مصالحها وثقافاتها للخطر.(النادي العربي للمعلومات:٢٠٠١م)

ولاشك أن الدين الإسلامي الحنيف قد وضع أساسا شاملا لتنظيم حياة الإنسان من حيث علاقته مع خالقه وعلاقته مع الناس وعلاقته مع نفسه، ومن جملة



هذه العلاقات تتكون الأخلاق العامة، وهي الأساس لآداب وأخلاقيات التعامل. وهناك العديد من الآيات القرآنية التي تعتبر بحق دستوراً أخلاقيا، ومن هذه الآيات قوله سبحانه وتعالى "إن الله كان عليكم رقيبا" [١] وقوله جل وعلا "وكان الله على كل شيء رقيب" [٢] ، كما وصف سبحانه وتعالى نبيه محمد صلى الله عليه وسلم "انك لعلى خلق عظيم" [٣] إلى آخره من التشريعات الحكيمة التي وردت في القرآن الكريم .

لذا فان قاعدة الأخلاقيات المهنية الرصينة هي التي يبينها الإسلام ويحث فيها المسلمين على أن يتقوا الله في جميع أعمالهم ويراقبوه لقول رسول الله صلى الله عليه وسلم "حاسبوا أنفسكم قبل أن تحاسبوا" وهنالك يأتي دور الرقابة الذاتية التي سبق التنويه عنها حيث يكون الضمير بمثابة الرقيب لدى الفرد الذي يحثه على إجادة العمل وإتقانه، كما هو بحديث رسول الله صلى الله عليه وسلم "من عمل منكم عملا فليتقنه".

هذا بجانب كثير من الشواهد التي يمكن استنباطها من القران الكريم والأحاديث الشريفة والتي تعكس عمق النظرة الإسلامية في تنمية الموارد البشرية والمادية وتوجيهها. إن الرقابة على سلوك الإنسان وأدائه لعمله من خلال أجهزة الرقابة قديما وحديثا لا يمكن أن تحقق الجدية والفائدة المتوخاة إذا لم تتوافر الرقابة الذاتية النابعة من الفرد ذاته التي يتحقق بها نتائج فعالة تعجز أنواع الرقابة الأخرى

---

١) سورة النساء الآية رقم (١).

٢) سورة الأحزاب الآية رقم (٥٢).

٣) سورة القلم الآية رقم (٤).



عن تحقيقها لأنها صادره عن إحساس بالمسؤولية الذاتية دون خوف من العقاب أو طمع في الجزاء نتيجة ضغط خارجي أو إجبار، ما أحوجنا اليوم لأخلاقيات مهنية أو بمعنى أدق "منظومة للقيم المهنية" تعد كالسماد لتأديتها دوراً أساسياً في تحقيق جودة الأداء. (القبلان:٢٠٠٢م، ١٣-١٥)

لطالما كان الوازع الخلقي عند المسلمين مصدره شريعة الله سبحانه وتعالى التي أحكمت كل شي ووضعت قانونا أخلاقيا واجتماعيا لا يضل من يتمسك به ويتصرف بمقتضاه،إلا انه عند البدء في تجاهل الآداب والأخلاقيات التي حددها القران الكريم وقننها الرسول عليه الصلاة والسلام ومن بعده الخلفاء الراشدون، تراجعت القيم والمبادئ والأخلاق بالمجتمعات دون شك. ولذا منذ القدم يلاحظ إن كل امة من الأمم تسعى لان تكون لها قيما ومبادئ تعتز بها وتفاخر بها وتعمل باستمرار على تعديلها بما يتوافق مع مستجدات كل عصر، وللنشاط الإنساني منذ القدم أصول وآداب تدرس وتلقن وتعلم في كل المجتمعات، وبأنه يجرم عرفيا وقانونيا من يتجاوزها أو يخترقها.

ومهما اختلفت مفاهيم ومضامين الآداب والأخلاقيات للمجتمعات بفعل المعتقدات الدينية والسياسية والأعراف والعادات والتقاليد الاجتماعية، فان الضرر والنفع والكسب والخسارة على مستوى الأمة أو المجتمع تبقى المعيار لتحديد الخير والشر والعدل والظلم، ومع كل ذلك فقد ضيعت المجتمعات العربية للأسف الشديد الكثير من المكتسبات والانجازات الحضارية العظيمة، حينما بدأت في التقليد الأعمى للغير، لذا لم توفق حتى في التطبيق المناسب للاتفاقيات الخاصة بآداب وأخلاقيات المهنة لعدم انسجامها مع البيئة والتكوين الاجتماعي، ونظم توزيع المسؤوليات والواجبات. ولان الآداب والأخلاقيات أمرا ينبغي أن يقدم على ما عداه، باعتبار أن مجموعة المهن في



المجتمع هي الأداة المنفذة للأهداف والتطلعات، وإذا فقدت الآداب والأخلاقيات، فان النتيجة لابد وان تكون التخلف والتأخر عن ركب التقدم في عصر ما بعد الصناعي.

لذا لابد من العمل على صياغة منظومة قيم وأخلاق خشيت من أن تسود قيم أخرى تتنافى مع قيمنا وأخلاقياتنا كمجتمعات عربية وإسلامية، إذ أن الحياة في البيئة المعلوماتية ليست مجرده من الأخلاق والآداب التي ينبغي الالتزام بها في الحياة التقليدية، لأنها تكتنفها أيضا أخلاق العالم التقليدي،إضافة إلى بعض الآداب التي فرضتها طبيعة هذا العالم المعلوماتي الجديد. فنحن والحمد لله بحكم عقيدتنا الإسلامية وأصالتنا العربية من أصحاب الخلق الحسن والأدب الرفيع، ومن المؤمنين بالسلوكيات الإنسانية المهذبة. وعليه فليس من الصعب ان نطبق ما نتبناه من أخلاق في واقع الحياة اليومية على سلوكنا في عالم الانترنت، فكما قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " المسلم من سلم المسلمون من يده ولسانه" (كلو:٢٠٠٧ م،٣٠٤-٣٠٥)

وختاماً فان التطور السريع والمتزايد لتكنولوجيا المعلومات والوصول الالكتروني والتخزين الذي منح سهولة لم تكن متاحة من قبل، قد أظهرت مشاكل جديدة ومتناقضة في الإنتاج والتجميع والاستخدام الالكتروني للمعلومات كما جعل انتهاك حقوق التأليف والنشر سهلا ويصعب اكتشافه، فالأخلاق أصبحت جزءا مهما من مهنة المعلومات ، فقد بينت نتائج دراسة انه من أهم المبادئ الواجب الالتزام بها في مؤسسات المعلومات مبدأ العدالة والمساواة وعدم وضع الاعتبارات الشخصية كأساس للتعامل، بالتالي فانه بشكل خاص تقتضي الضرورة وجود مقرر دراسي يتناول أخلاقيات المعلومات او أخلاقيات العمل في مؤسسات المعلومات وتطوير المقررات الدراسية التخصصية في أقسام دراسات المعلومات والمكتبات، وكذلك توعية العاملين بمؤسسات المعلومات

بأهمية القيم والمبادئ الأخلاقية المرتبطة بالمهنة (خليل: ٢٠٠٤م،٣٥٠-٣٥٦) ،لان ذلك سيؤدي بطبيعة الحال إلى تحسين الأداء الوظيفي بما يتماشى مع التطورات المجتمعية. وبشكل عاما لابد من العمل على وضع إطار قانوني أخلاقي لتنظيم أساليب تعاملاتنا في المجتمع ما بعد الصناعي مجتمع المعلومات والمعرفة، بشرط أن يكون جزءاً أساسياً مكملاً لتوجهات صياغة إستراتيجية التنمية والسياسة الوطنية للمعلومات. وفي هذا الصدد ينبه جيمس مورJames H. Moorعلى جانبان هامان في أخلاق المعلومات:-

١ - الاهتمام بالتأثر الاجتماعيِ لتقنية المعلومات.

٢ - صياغة السياسات الجديدة للاستعمال الأخلاقي لمثل هذه التقنية.

مؤكداً على أن تقنيةِ المعلومات قوية جداً لأنها مرنه جداً، بمعنى أن قوتها في مرونتها، ومنطقيا توفر هذه المرونة قدرة على التكييف، لتنفيذ أي مهمة مطلوبة(صالح:٢٠٠٦م)، فتقنية المعلومات عملياً تعتبر أداة عالمية. وقوتها ومرونتها جعلت الكثير من المفكرين يعتبرونها إحدى تلك الإنجازات المعلوماتية النادرة، التي يتولد وينتج عنها تغييرا اجتماعيا جوهريا، يتطلب توجيه العناية والاهتمام بها عند التخطيط والاستشراف.





قائمة المراجع

أولاً: المصادر باللغة العربية

١) الهوش، ابوبكر ." نحو ميثاق أخلاقي لمهنة المعلومات في الوطن العربي" .. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الشرعية والإنسانية،مج٢،ع١ (٢٠٠٥م)

٢) الهوش،ابوبكر . التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات : نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات.. القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع، ٢٠٠٣م

٣) محمد، أحمد." تلوث البيئة المعلوماتية " .. العربية ٣٠٠٠ ،ع٣(٢٠٠٦م). متاح علي: 2006/6.html-http://www.arabcin.net/arabiaall/3

٤) صالح، أحمد محمد."القيم الإنسانية في عصر المعلومات".- مقالات ودراسات. اتحاد كتاب الانترنت،(٢٠٠٦م) .متاح علي:http://www.arab-ewriters.com/ ?action=showitem&&id=1017

٥) الشيمي، حسني عبد الرحمن. إدارة المعرفة : الرسمعرفية بديلا.. القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع،٢٠٠٩م

٦) العمران، حمد بن إبراهيم. أساسيات دراسات المعلومات .. الرياض : جمعية المكتبات والمعلومات السعودية،٢٠٠٩م

٧) بيزان، حنان الصادق."أخلاقيات المجتمع ما بعد الصناعي في عصر المعلوماتية".. من وقائع أعمال المؤتمر العربي الأولى حول " الإعلام الإلكتروني"..تنظيم الجمعية العربية لقانون الانترنت، طرابلس- ليبيا ، ٣-٧ /نوفمبر/٢٠٠٧.



٨) بيزان، حنان الصادق. "إرهاصات بزوغ كيان مجتمعي... مجتمع المعلومات والمعرفة " .. مجلة الجامعة المغاربية ، س١،ع١،(٢٠٠٦م)

٩) بيزان، حنان الصادق. مجتمع المعلومات المستقبلي: دراسة للنظام الوطني للمعلومات بالجماهيرية.. طرابلس – ليبيا : أكاديمية الدراسات العليا، (أطروحة دكتوراه غير منشورة)،٢٠٠٥م

١٠) اللبان، شريف درويش. "تكنولوجيا المعلومات والعلاقات الاجتماعية:دراسة في أخلاقيات العصر الالكتروني".. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات،ع ١٣(٢٠٠٠م)

١١) صباح كلو." أخلاقيات مجتمع المعلومات في عصر الانترنت".. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ،مج١٣،ع١ (يناير٢٠٠٧م)

١٢) الحوات، علي ." أخلاقيات التعامل مع التقنيات الحديثة : اي تقنية؟ واي تعامل؟ ولأي مجتمع؟".. المجلة الليبية للمعلومات والاتصالات ،ع٦ (٢٠٠٦م)

١٣) عبدالهادي، محمد فتحي."أخلاقيات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات" .. مجلة العربية ٣٠٠٠ ،ع ١(٢٠٠٠م)

١٤) الهلالي ،محمد مجاهد، محمد ناصر الصقري(١٩٩٩)."أخلاقيات التعامل مع شبكة المعلومات الدولية "الانترنت".. مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ،ع١١(١٩٩٩م)

١٥) النادي العربي للمعلومات."مشروع ميثاق شرف عربي لأخلاق مجتمع المعلومات". . عرين،ع ٢٢(٢٠٠١م): متاح في: http://www.arabcin.net/areen/22/cover.htm

١٦) القبلان، نجاح قبلان."أخلاقيات المكتبات والمعلومات ومكانتها من وجهة نظر



العاملين في مكتبة الملك فهد الوطنية".. مجلة دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات ، مج ٧ ، ع١ (٢٠٠٢م)

١٧) خليل، نجلاء محمود محمد. "أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات : عرض لأطروحة ماجستير".. مجلة عالم المعلومات والمكتبات والنشر ، مج ٦، ع١ (٢٠٠٤م)

١٨) عطيه، هانئ محي الدين (٢٠٠٧)."تجربة في أخلاقيات المعلومات : دراسة استطلاعية لرؤية طلاب علم المعلومات" .. مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س ٢٧، ع٣(٢٠٠٧م)

١٩) عرب، يونس."التشريعات والقوانين المتعلقة بالانترنت في الدول العربية " ورقة مقدمة في مؤتمر التكنولوجيات المصرفية العربية والدولية ، تنظيم اتحاد المصارف العربية ، بالفترة ٢٨-٢٩ تشرين أول٢٠٠٢م.متاح في : http://doc.abhatoo.net.ma/IMG/doc/dro29.doc

٢٠) Binary, Tree."نظرة شاملة على الويب ٢,٠" .. قاعة المطورين، (٢٠٠٦م)متاحعلي:http://www.devhall.com/articles





الفصل العاشر

المعلومات الصحية على الإنترنت: التدابير الخاصة بتوفرها وجودتها

الدكتور نجيب الشربجي
مدير ادارة المعرفيات و مشاركتها
منظمة الصحة العالمية



المعلومات الصحية على الإنترنت

المقدمة

تتطلب الصحة كقطاع كثيف المعلومات جمعاً موسعاً للمعطيات، وإدارة المعلومات، والاستفادة من المعارف في جميع المستويات والأوقات. وتشكل المعلومات مورداً هاماً وحاسماً لصحة الأفراد والسكان على نحو عام، لتمكين المؤسسات من القيام بعملها على أكمل وجه. وتعد جودة المعطيات وتحويلها إلى معلومات ومعارف أساساً لفعالية وكفاءة نظم المعلومات الصحية، وسيؤثر استخدام المعطيات والمعلومات في جودة حياة الأفراد والخدمات الصحية، أما قيام المؤسسات بترجمة المعارف إلى أعمال للأفراد وسياسات توجه عملها وبرامجها فهو شرط النجاح. وإن توقيت المعلومات والقدرة على الحصول عليها هي مسألة حياة أو موت.

ولمجتمع المعلومات، والذي يوصف أيضاً "بمجتمع المعارف"، تأثير على سمات الحياة، وذلك من خلال تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في مواقع مثل القطاعات الحكومية، والتجارية، والبنوك، والتعليم. وبنفس الطريقة التي أتاحت دمجها في قطاع الأعمال والقطاع الحكومي، فإن الاستفادة من هذه التقنيات في الصحة – كالصحة الإلكترونية– هو ما نعول عليه مستقبلاً.

ويتسم التحول من المجتمع الصناعي (أو الزراعي) إلى ما يسمى "بمجتمع المعارف" بثلاثة عمليات متصلة ببعضها البعض، وذلك وفقاً لويلكي Willke (Willke:2007



- تغيير سياق وأحوال "العمل المعرفي"، استناداً إلى المعارف المتخصصة المكتسبة طوال سنوات التدريب والخبرة المهنية المنظمة؛
- نشأة "المنظمة الذكية"، والتي شيدت فيها الأبنية، والعمليات، ونظم الإدارة بطريقة يمكن وصفها "بالذكاء"، أي أن الأبنية قد جرى تصميمها بذكاء، والعمليات جرى تزويدها بقدرات مدمجة داخلها للتعليم، وأنظمة الإدارة تتيح تغيير القواعد الموجودة عند اللزوم؛
- وجود اقتصاد معرفي يأتي عندما يكون العمل المعرفي والمنظمات الذكية هي القاعدة وليس الاستثناء.

وقد أعتُرف بدور تقنيات المعلومات والاتصالات في دعم، وتمكين، وتسريع وتيرة تحقيق المرامي الإنمائية للألفية بعدة طرق، فقدرة هذه التقنيات على تمكين الناس بالمعلومات والمعارف، والتواصل الفعلي مع سائر أعضاء المجتمع (كالأسرة، والأصدقاء، والمدراء، والزملاء، ومقدمي الرعاية، وغيرهم) أدى إلى دمج العديد من المنظمات والأفراد لهذه التقنيات كجزء من استراتيجياتهم لبلوغ المرامي الإنمائية للألفية.

وقد كشف تقرير التنمية البشرية: إدراك أهمية المرامي الإنمائية للألفية: تعزيز دور تقنيات المعلومات والاتصالات في التنمية البشرية في آسيا (Apdip:2012) أن الاستخدام الرشيد للتطبيقات والابتكارات التقنية في قطاع تقنيات المعلومات والاتصالات يمكن أن يؤثر على التنمية البشرية بعدة طرق. ويخلص التقرير إلى أن هذه التقنية تؤثر مباشرة على التنمية البشرية من خلال إمكانية الحصول على المعلومات والمعارف وتوسيع نطاق الاختيارات: ويقع التأثير الطويل الأمد لهذه التقنيات في قدرتها المباشرة على توسيع مجال الاختيارات البشرية من خلال زيادة فرص الحصول على

المعلومات والمعارف. فتقنيات المعلومات والاتصالات تزيل الحواجز أمام التنمية البشرية بثلاثة طرق على الأقل لم تكن متاحة قبل هذه التقنيات أو في وجود تقنيات أخرى وهي: كسر الحواجز أمام المعرفة البشرية، وكسر الحواجز أمام المشاركة؛ وكسر الحواجز أمام الفرص الاقتصادية. ويمكن إضافة أن هذه التقنية قد ساهمت أيضاً في كسر حاجز الخوف والوصمة بين الناس في كثير من المجتمعات والبلدان.

وقد خلصت القمة العالمية لمجتمع المعلومات (Thun:2007)، والتي عقدت في تونس ٢٠٠٥، إلى أن تقنيات المعلومات والاتصالات تتيح لقطاع هائل من السكان، أكثر من أي وقت سبق، المشاركة في تبادل المعارف البشرية وتوسيع نطاقها، وتساهم في تحقيق مزيد من النمو في جميع ميادين الجهود البشرية بجانب قابلية تطبيقها في التعليم، والصحة، والعلوم. ولدى هذه التقنيات إمكانات هائلة في توفير المزيد من التعليم العالي الجودة، وتعزيز الثقافة، والتعليم الأولي الشامل، وتيسير عملية التعليم نفسها، وبذلك تؤسس قاعدة لتشييد مجتمع معلومات شامل مهتم بالتنمية، واقتصاد معرفي يراعي التنوع الثقافي واللغوي.

ولا تقتصر الإنترنت، التي تعتبر شبكة الشبكات، على كونها وسيطاً لنقل المعلومات ولكنها أيضاً مصدر هام للمعلومات، فهي توصف بالطريق السريع للمعلومات الذي ينقل المعطيات، والمعلومات، والمعارف عبر سبل مختلفة ووسائط متباينة.

وقد خلص التقرير الذي أصدره المقرر المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير إلى أن "الإنترنت هي واحدة من أقوى أدوات القرن الحادي والعشرين لتحسين الشفافية عبر قوة الحصول على المعلومات، وتيسير مشاركة المواطن بفعالية في بناء مجتمعات ديمقراطية. وخلص التقرير إلى أنه "اعترافاً بدور الإنترنت كأداة لا



يمكن الاستغناء عنها لتحقيق مجالا من حقوق الإنسان، والتصدي للإجحاف، وتسريع وتيرة التنمية والتقدم البشري، فإن إتاحة الحصول الشامل للجميع على الإنترنت يجب أن يكون أولوية لدى جميع الدول، وعلى كل دولة أن تعد سياسات فعالة وراسخة، بالتشاور مع الأفراد من جميع فئات المجتمع، بما في ذلك القطاع الخاص والوزارات الحكومية ذات الصلة، لتوفّر الإنترنت على نطاق واسع، ويمكن الوصول إليها، بتكلفة يسيرة لجميع فئات السكان"، مما أدى بالأمم المتحدة إلى الإعلان عن الوصول إلى الإنترنت هو حق من حقوق الإنسان (Ohchr:2011)

واعترافاً بكون الصحة حق من الحقوق الأساسية للإنسان، وبتمكين المواطنين من التحكم والمشاركة بفعالية في رعاية أنفسهم صحياً والحفاظ على عافيتهم، فقد أصبح واضحاً أن الإنترنت أداةٌ أساسية لتمكين نظام الرعاية الصحية من تركيز جل اهتمامه على الناس. وقد اعترف التقرير الخاص بالصحة في العالم لعام ٢٠٠٨ (who:2008,51) بدور تقنيات المعلومات والاتصالات في رفع مستوى الحصول، والجودة، والفعالية للرعاية الصحية الأولية، لأنها تمكن الناس في المناطق النائية والمهمشة من الحصول على الخدمات والخبرات غير المتوفرة لهم، ولاسيما في البلدان التي لديها نقص مزمن أو تفتقر إلى التوزيع العادل للأطباء، والممرضات، والتقنيين الصحيين، أو عندما يتطلب الوصول إلى المرافق والاستعانة برأي الخبراء سفراً لمسافات طويلة. ونظراً لتوفر المعلومات الصحية على الإنترنت، فقد تحوّل المواطنون عامة والمرضى خاصة من متلقين غير نشطين إلى مستهلكين نشطاء للمعلومات الصحية.

٢. شبكة الإنترنت العالمية (الويب)

إن شبكة الإنترنت العالمية، والتي يشار لها عادة بالحروف الثلاثة W3، تقدم أفضل خدمة معروفة للبحث على الإنترنت على مستوى العالم، ويستخدم كثير من الناس المصطلحين على أنهما مترادفان في نفس الوقت. والحقيقة أن الويب هي نظام واحد من العديد من نظم استرجاع المعلومات المتوفرة على الإنترنت للتواصل (أي جمع المعلومات، وإرسالها، وتلقيها، ونشرها، وتبادلها). وتشتمل خدمات الإنترنت الأخرى على البريد الإلكتروني، ومجموعات الأخبار، وهيئات النشرات الإعلامية، والاتصال عن بعد (كالدخول عن بعد للمعلومات واسترجاعها)، وبرتوكولات نقل الملفات، وعقد الاجتماعات على الإنترنت، وكذلك المؤتمرات، والتدوين، ونشر أفلام الفيديو والتسجيلات الصوتية، وتصفح المواقع.

وكان الهدف من تطوير الويب هو إتاحة واجهة بسيطة، يمكن الاعتماد عليها والتعرف بديهيا عليها، لموارد المعلومات الموجودة على الإنترنت، وقد أفضى نجاحها إلى أن تكون هي وحدها المسؤولة عن النمو الهائل في عدد مستخدمي الإنترنت. وتوفر الويب روابط بين المعلومات بديهية لاستخدام الإنسان، بدلاً من إرغامه كمستخدم على التفكير مثل الحاسوب في أسماء الملفات أو القوائم المخفية. وقد أصبح البحث باستخدام الويب عن المعلومات الصحية أمراً يسيراً بفضل تقنيات خاصة به، فالويب تهتم بالمستخدم النهائي (مثل المهنيين والمستهلكين)، بدلاً من الخبراء المتخصصين في الحاسوب.

لقد أصبحت الويب هي أهم وسيلة للنشر على الإنترنت. ومن يرغب من الأفراد أو المؤسسات في النشر على الإنترنت، يجب أن يكون له عنوان لتسجيل موقعه لدى مقدمي خدمة الإنترنت. ولا يجري تنظيم للشبكة إلا من خلال مستخدميها؛ وهذا ميزة وفي نفس



الوقت عيب. فالميزة تتمثل في إعلاء فلسفة حرية التعبير وحرية تقديم المعلومات؛ والعيب يتمثل في عدم وجود توجيه حول جودة وصدق هذه المخرجات. ونظراً لأن دعم غالبية المواقع على الشبكة يأتي بالكامل من موارد الإعلانات، فإن هذا قد يخل أيضاً بسياسات النشر، ولاسيما أن النشر في مساحات الإعلانات يجري باستقلالية بعيداً عن سيطرة الناشر، والذي قد يجهل ما يعرض عليها. وهذا يعني أن من المهم اختيار الجهات المعلنة بعناية، ووضع معايير للإعلانات على الموقع. ويجب على الناشر لصالحه وللحفاظ على جودة موقعه، أن يلتزم بنفس المعايير، وأن يراعي الأخلاقيات وحقوق النشر التي يجري مراعاتها في وسائل النشر الأخرى. وسيكون بإمكان جميع المستخدمين الوصول إلى هذا الموقع، بما فيهم ذوي الإعاقة وضعف البصر، وذلك إذا جرى تصميمه على نحو يراعي إمكانية قراءته من الجميع. وسوف نخصص جزءاً خاصاً من هذا الفصل لضبط جودة المعلومات على الإنترنت.

ظل الأطباء و العاملون الصحيون من أهم مصادر المعلومات للمرضى و ذويهم و أصدقائهم نظرا للثقة التي يؤلونها لهم في أوقات الصحة و المرض على السواء. و مع ظهور الانترنت و ما انتشر عليها من مئات الآلاف من المواقع الصحية أصبح لدى الناس خيارا آخر للبحث عن المعلومات الصحية على الانترنت و لديهم أسبابهم و التي منها:

١. توفر الانترنت فرصة للوصول الى كمية هائلة و غير مسبوقة من المعلومات ضمن اطار واحد
٢. أخذ الاتجاه نحو تولي الافراد مسؤولية اكبر عن صحتهم منحى جادا اصبح يشكل البحث عن المعلومات و استخدامها هو محوره الأساس



٣. هناك فوائد اقتصادية من توفير المعلومات إلكترونيا و على الخط المباشر سواء كان ذلك على شكل مجلة او كتاب او تقرير او خارطة او مجرد دليل عمل

٤. يلجأ البعض للبحث عن المعلومات على الانترنت خوفا من الوصمة إذ لا يرغب الشخص ان يعرف احد ما انه يبحث عن معلومات تتعلق بمرض ما

٥. الرغبة في الاستزادة بالمعرفة و التعلم الذاتي و المستمر

٦. توفر بعض المواقع معلومات صحية ليست متوافرة في اي مكان اخر خاصة عندما يتعلق الامر بالرعاية الشخصية او النتائج المخبرية او السجل الطبي على الانترنت

٧. بالرغم من هيمنة اللغة الانجليزية على محتوى الانترنت الا ان التنوع اللغوي لمحتواها يجعل منها ملاذا للملايين للبحث عن المعلومات بلغتهم الام او اللجوء الى الترجمة المدعمة بالحاسوب للوصول الى مرادهم من المعلومات

٣. النشر الإلكتروني

لقد اكتشف الناشرون بجميع أنواعهم (التجاريون، والأكاديميون، والمنظمات الحكومية وغير الحكومية) طائفةً من القراء حول العالم لم يستفيدوا بعد من القراءة ولاسيَّما في البلدان النامية، تَوَدُّ الاطلاع على الجرائد المنشورة على الإنترنت، والكتب الإلكترونية، والمواد الترويجية، والتقارير الإخبارية، والدلائل، وبالإمكان الوصول إليهم عبر الإنترنت.

يوجد حالياً قدر هائل من المعلومات المتاحة مجاناً على الإنترنت، وسيبقى كذلك. ولكن الناشرين التجاريين بالتحديد يقدمون كمية محدودة من المواد المجانية من أجل الحفاظ على اهتمام المستخدم بمنتجاتهم، ولكنهم يفضلون بالتأكيد الاشتراك



المالي لأكبر قدر من الناس لديهم. وكلما شرع الناس في استخدام الخدمة واعتادوا عليها بمرور الوقت، قد يقلل الناشرون التجاريون كمية المواد المجانية التي يعرضونها. وبلا شك فإن النشر الإلكتروني يتيح إمكانات هائلة لتوصيل المعلومات. فجميع الجرائد المنشورة على الإنترنت تشجع قارئيها على إبداء الرأي، والنقاش، والجدل، وهي تنظر إلى الإنترنت كمنتدى يضم المزيد من الحوارات العلمية التي لا يمكن تقديمها عبر النسخ المطبوعة ورقياً بسبب ضيق المساحات المتوفرة فيها. كما أنها تتيح لهم أيضاً زيادة النشر وفي وقت أسرع، وتيسير تكوين شبكات المعارف بين العلماء. وإضافة إلى ما تقدمه من خدمات البحث، فإن الروابط الإلكترونية التي تقود إلى مصادر خارجية تستطيع أن تحول المجلة إلى بنك هائل للمعطيات التي يمكن تصفح معلوماتها. ويمكن إدراج العديد من الروابط الإلكترونية التي تؤدي إلى مصادر خارجية إضافة إلى الروابط التي تؤدي إلى مصادر في المجلة نفسها (مثل الأجزاء السابقة من عمود معين، والروابط الإلكترونية للمراجع والملاحظات، والمواضيع العلمية التي تربط العناوين في الإصدارات المختلفة). وبالإمكان أيضاً استيفاء آراء المتصفحين فورياً، وإجراء نقاش حقيقي بينهم، وعقد مؤتمرات إلكترونية. كما أن إصدار الرسومات التوضيحية بالألوان الطبيعية أقل تكلفة في الإنتاج الإلكتروني مقارنة بالطباعة الورقية. وهناك قدرة على إعداد مقالات تستخدم الوسائط المتعددة كالصوت، والرسوم المتحركة، ولقطات الفيديو. ويمكن بسهولة لأي فرد تخيل الفارق بين النسخة الورقية المطبوعة لكتاب تشريح، والنسخة متعددة الوسائط لنفس الكتاب المزودة برسوم متحركة ثلاثية الأبعاد، والصوت، ولقطات الفيديو، والاختبارات التفاعلية. ويمكن إدراج برامج لتحليل المعطيات أو لتوضيح المبادئ العلمية. ويمكن للدمج بين مختلف المنتجات المتوفرة أن



يثري قاعدة المعرفة، فمثلاً يمكن الربط بين الأعمال المرجعية المختلفة مثل المعاجم، والموسوعات، والمنتجات المتاحة. كل ما سبق من قدرة على الحوار وإتاحة الفرصة للقارئ/المستفيد النهائي للنشر على الإنترنت فرض نوعاً جديداً من المعايير والضوابط لجودة المعلومات الصحية.

٤. الصحة على الإنترنت

لا توجد إحصائيات شاملة حول نسبة مستخدمي الإنترنت في الأغراض الصحية والأغراض المرتبطة بها. وفي بعض البلدان التي لديها هذه الإحصائيات، يتضح أن الحصول على المعلومات الصحية هو أحد أهم الأغراض لمستخدمي الإنترنت. والجدول التالي المستمد من الاتحاد الدولي للاتصالات ITU، UNECLAC، ومصادر الإحصائيات الوطنية، والإحصائيات الأوروبية (٣٠ نوفمبر/تشرين الثاني ٢٠٠٧) (IYU:2007) يظهر المعطيات في بلدان قليلة. ويوضح الجدول الاختلاف بين البلدان المتقدمة والبلدان النامية حيث يزداد استخدام الإنترنت في البلدان المتقدمة للأغراض الصحية:



جدول (١)

الاختلاف بين البلدان المتقدمة والبلدان النامية حيث يزداد استخدام الإنترنت في البلدان المتقدمة للأغراض الصحية

البلد	النسبة المئوية للأفراد
أيسلندا	49
النرويج	43
برمودا	71
الولايات المتحدة الأمريكية	69
نيوزيلندا	65
أذربيجان	8
بلغاريا	16
رومانيا	26
صربيا	16
مقدونيا	12
هونغ كونغ (الصين)	14
الأراضي الفلسطينية المحتلة	1
كوبا	2
جمهورية الدومنيك	21
المكسيك	10



بأخذ أفريقيا كمثال للربط بين تقنيات المعلومات والاتصالات والقدرة على الوصول إلى المعلومات، فإن التقرير يدل على أن "نسبة المؤسسات التي تتوفر لديها خدمات الإنترنت منخفضة، وأن محتوى المواقع غالباً ما يكون محدوداً في المعلومات العامة. وبذلك، فإن موارد الإنترنت كأداة للأعمال والتجارة ليس لها حتى الآن تأثير ملحوظ في بلدان الدراسة الارتيادية". ويضيف التقرير أنه في أفريقيا يكون النفاذ إلى هذه التقنية أعلى، على نحو عام، في المؤسسات التعليمية ومرافق الإدارة العامة مقارنة بالمؤسسات الصحية (Ibid:2012). هذا المعدل المنخفض للتقنية يساهم تلقائياً في انخفاض القدرة على الوصول إلى المعلومات الصحية وبالتالي يؤثر على الوضع الصحي.

٥. فوائد وخدمات الإنترنت والصحة الإلكترونية

يستخدم مختلف الناس الإنترنت لأغراض متباينة سواء كمصدر للمعلومات الصحية أو كوسيط لنقل المعلومات. وستركز الفصول التالية على بعض طرق الاستفادة من الإنترنت في توليد، ونشر المعلومات الصحية، والوصول إليها، والإعلان عنها، وتبادلها، والاستفادة منها. وهناك أمثلة لدعم هذه الفصول حول المواقع والتطبيقات المألوفة لتجنب استخدام أي مواقع تجارية أو انتهازية لضمان جودة أعلى للمعلومات.

٥،١ الوصول إلى المعلومات الصحية

يمكن اعتبار الإنترنت مكتبة عالمية تضم موارد المعلومات. ويمثل الوصول إلى المعلومات الصحية قيمة اجتماعية واقتصادية عظيمة للتنمية البشرية. فالبحث عن المعلومات الصحية في الإنترنت والعثور عليها يتأثر بالغرض الذي يريد الشخص



المعلومات من أجله، وقد يكون البحوث العلمية، أو التعليم، أو التدريس، أو غيره. والموارد التالية أمثلة على نوع موارد المعلومات المتاحة على الإنترنت.

١,١,٥ هناري HINARI: **مبادرة الوصول إلى البحوث الصحية عبر الإنترنت**

إن برنامج هناري HINARI الذي وضعته منظمة الصحة العالمية بالتعاون من عدد من كبار دور النشر العالمية، يمكّن البلدان النامية من الوصول إلى أحد أكبر مجموعات النشريات الصحية والطبية في العالم. فهناك أكثر من ٨٠٠٠ مورد للمعلومات (بثلاثين لغة مختلفة) أصبح متاحاً حالياً أمام المعاهد الصحية في ١٠٥ من البلدان والمناطق والمواقع ويستفيد منها آلاف العاملين والباحثين الصحيين والأكاديميين، وبالتالي تسهم في تحسين الصحة العالمية. (Hinari:2012) ولعل من أهم ما يميز هذه المجموعات أنها ذات جودة عالية ومحكمة ومستدامة التوافر على الإنترنت.

بدون الإنترنت لن تقوم لهناري قائمة. ويقول كروفورد Crawford (Brian:2003,1578 -1580) تعليقاً على إمكانية وصول البلدان النامية لهناري "بالطبع، وقبل أن يصبح النشر الرقمي للمعلومات متاحاً عبر الإنترنت، كان سينظر إلى مجرد التفكير بضرورة قيام الناشرين بتوفير المعلومات المطبوعة للبلدان النامية مجاناً على أنه عمل مناف للصواب. وقد اشترك الناشرون في مشروع هناري لمنظمة الصحة العالمية آملين إلى أن الحصول على المعلومات الرقمية سيكون خطوة هامة في تحسين البحوث الصحية والتعليم في البلدان النامية". ومن الجدير بالذكر أن هناك برنامجان آخران متخصصان في العلوم الزراعية وعلوم البيئة تقوم على رعايتهما منظمة الأغذية والزراعة التابعة للأمم المتحدة وبرنامج البيئة العالمي. وتقع البرامج الثلاث ضمن منظومة "البحث من أجل الحياة".



٢،١،٥ الشبكة الدولية للوصول إلى المطبوعات العلمية

برنامج تحسين المعلومات البحثية PERi للتركيز على احتياجات الناس في البلدان المتقدمة والنامية، يتعاون برنامج تحسين المعلومات البحثية مع شركائه من أجل دعم التواصل البحثي العالمي عن طريق تعزيز:

- معارف ومهارات العاملين في التواصل البحثي .
- المشاركة في شبكات المعارف الدولية.
- سياسات وممارسات التواصل البحثي.

وبالاستفادة من الإمكانيات التي تقدمها تقنيات المعلومات والاتصالات، سيركز البرنامج الأساسي على الوصول إلى النشريات الأكاديمية العالمية، والكتابة الناجحة، والنشر العلمي، والتواصل البحثي بين البلدان المتقدمة والنامية، والاستفادة الفعالة، والتقييم، وإدارة تقنيات المعلومات والاتصالات لدعم البحوث، وتطوير مكتبات وأدوات البحوث الرقمية الحديثة، وحشد الدعم حول دور التواصل البحثي وبين العاملين فيه لتحقيق تنمية عادلة ومستدامة. (Inasp:2012) ولعل ما يميز هذا البرنامج ويهمنا في هذا السياق هو التركيز على جودة المعلومات وتدريب الباحثين على إنتاج معلومات ذات مصداقية وجودة عالية.

٣،١،٥ الوصول المفتوح للمعلومات

النشريات التي تدعم الوصول المفتوح هي نشريات رقمية، على الإنترنت، متاح الوصول إليها مجاناً، ولا تتقيد بأغلب حقوق النشر (بالمفهوم التقليدي) والقيود المفروضة على تصاريح استخدامها. وقد أمكن تحقيق ذلك عبر الإنترنت، وبموافقة المؤلف أو صاحب حقوق النشر. (Peter:2012)



بدون الانخراط في الجدل حول المقارنة بين الوصول المفتوح والنماذج الأخرى من النشر أو نماذج النشر التجاري، فقد استفاد المجال الطبي من الوصول المفتوح للمعلومات من خلال تحسين الوصول إلى النشريات الصحية والطبية كما بدأ يحدث في كثير من المجلات التي تدعم الوصول المفتوح. ويضم دليل المجلات التي تدعم الوصول المفتوح ٧٥٧ مجلة للعلوم الصحية (Doag:2012) منها ٧٨ مجلة في طب الأسنان، و٦٤٣ مجلة في الطب العام، و٣٨ في التمريض، و١٧٨ في الصحة العمومية.

تضم قائمة المجلات الطبية المجانية على الإنترنت ٢٤٢٣ عنواناً. ويرى الموقع ذاته أن "في السنوات القادمة، ستكون المجلات الطبية الأكثر أهمية متوفرة على الإنترنت مجاناً وبالنصوص الكاملة. وأن الوصول المفتوح للمعارف العلمية –وهو المعيار الجديد للنشر الطبي– سيكون له تأثير أكبر على الممارسة الطبية". (Freemedical:2012)

٤,١,٥ اتحادات وشبكات مكتبات العلوم الصحية

لقد تفاوضت العديد من المؤسسات والمكتبات التابعة لها، وأسست آليات رسمية لتبادل الموارد الموجودة لديها في مكتبات العلوم الصحية بهدف الحد من التكلفة، وزيادة عدد المجلات وقواعد المعطيات التي تستطيع كل مكتبة أو مستخدم أن يصل إليها. جميع هذه الاتحادات تستخدم الإنترنت كأساس لجعل مواردها متاحة وبالإمكان الوصول إليها. فالهدف النهائي لذلك هو تحسين خدمات الرعاية الصحية، وسلامة المرضى، وتحسين مستوى البحوث من خلال الوصول إلى حجم أكبر من المعلومات الصحية ذات الجودة العالية.

إن الاعتراف بقدرة مكتبة واحدة منفردة على تلبية جميع احتياجات المستخدمين، وشبكات مكتبات العلوم الصحية قد ظهر بقوة مع انتشار وتوسع خدمة

الإنترنت والشبكات الواسعة النطاق. فبالإضافة إلى مئات الشبكات التي أعدتها غالبية البلدان لخدمة احتياجاتها الوطنية، أعدت منظمة الصحة العالمية عدداً من الشبكات وحافظت عليها، وأهمها ما يلي:

- المكتبة الصحية العالمية (http://www.who.int/ghl/en/)
- المكتبة الصحية المجازية لمنظمة الصحة في البلدان الأمريكية
(http://regional.bvsalud.org/php/index.php?lang=en)
- شبكة المكتبات الصحية للمكتب الإقليمي لشرق المتوسط
(http://www.emro.who.int/lin/emlibnet.htm)
- شبكة المكتب الإقليمي لجنوب شرق أسيا
http://www.who.int/library/databases/searo/en/index.html)
- والفهرس الطبي الأفريقي للمكتب الإقليمي الأفريقي
(http://indexmedicus.afro.who.int/
- رابطة المعلومات والمكتبات الصحية في أفريقيا.

كل هذه الشبكات تشترك في معيار وهدف واحد هو الوصول للمعلومات الصحية ذات الجودة العالية بشكل متكافئ وعادل.

٥,١,٥ قاعدة معطيات خط النشريات الطبية الإضافية MedlinePlus وخط النشريات الطبية PubMed

خط النشريات الطبية الإضافية MedlinePlus هو الموقع الصحي على الإنترنت للمعاهد الصحية الوطنية في الولايات المتحدة الأمريكية، ويستهدف المرضى وأسرهم وأصدقاءهم. وقد أعدته المكتبة الطبية الوطنية، وهي تجلب من خلاله معلومات عن



مشاكل الأمراض، والحالات المرضية، والعافية بلغة سهلة الفهم. ويقدم MedlinePlus معلومات صحية حديثة ومصدوقة، ومتاحة مجاناً في أي وقت وأي مكان.

إن قاعدة معطيات النشريات الطبية المركزية PubMed Central هي مخزن للنصوص الكاملة، والمقالات التي خضعت لمراجعة الزملاء في مجلات العلوم الحياتية. وهي ليست ناشراً في حد ذاتها، ولكنها تعتمد على رغبة الناشرين في إيداع نسخ من مقالاتهم المنشورة في مخزنها. ومن الأسهل اعتبار PubMed Central قاعدة معطيات مناظرة لـ PubMed ، ولكنها تحتوي على مقالات كاملة بدلاً من المستخلصات فقط. (Pubmed:2012)

٢،٥ التعلم الإلكتروني

التعلم الإلكتروني هو نمط من التعليم تقدم فيه الوسائط الإلكترونية محتوى علمياً أعده خبراء ليصل إلى متلق أو أكثر من خلال شبكات الحاسوب، وبخاصة الإنترنت، ويعتمد على استخدام الوسائط الإلكترونية الحديثة مع إدراج أمثلة للمحاكاة، والأفلام، والمواد الصوتية، والنماذج، والتوضيحات، والرسوم المتحركة في ما يتعلق بالمعرفة المراد توصيلها. وفي حالات كثيرة، يمكن للتعلم الإلكتروني أن يجري في أي مكان وأي وقت مناسب لقدرة المتعلم، ويمكن تحديث ونشر المعلومات بسرعة وبسهولة، وهو يلبي متطلبات التباين في اللغة والثقافة والتباين الاجتماعي، كما يوفر المساواة بين الجنسين وديمقراطية التعليم. ومن بعض مزاياها الكبرى أيضاً أن التعلم الإلكتروني يتيح أمام المستخدمين التواصل مع الآخرين من مختلف الأماكن في نفس الوقت، عبر المؤتمرات المنقولة بالفيديو، والمحادثات أو النقاشات مما يسمح بتشكيل مجتمعات عالمية وجمعيات معنية بالممارسات المهنية.



وقد أصبح التعلم الإلكتروني جزءاً مكملاً للتعليم في الجامعات والمعاهد على الصعيد العالمي، وتستخدم العديد من المنظمات هذه التقنية في تدريب القوى العاملة لديها. وهناك إمكانات هائلة من المزايا المتوقعة نتيجة لتطور تقنيات المعلومات والاتصالات في مجال التعليم الصحي والطبي. وتدعم عديد من المقالات المنشورة وتناقش فعالية التعليم الإلكتروني في التعليم والتدريب الطبي المستمر للقوى العاملة الصحية (Sargeant:2005,301-Ruiz:2006,207) (Dennis:2003,198-212) (209-307). ولعل ما يتميز محتويات مناهج التعلم الإلكتروني هي أنه مبنية أصلاً على مناهج معدة بشكل جيد ومعترف بها فهي ذات جودة عالية.

وفي قارة أفريقيا حيث يمثل نقص العاملين الصحيين فيها معضلةً جوهرية، يقدم برنامج (رافت لتعليم الطب عن بعد في البلدان الأفريقية المتحدثة بالفرنسية) وهو برنامج تعليمي معتمد على الإنترنت جلسات أسبوعية للتعليم المستمر (Geissbuhler:2012). وتتسع شبكة البرنامج لتصل إلى البلدان المتحدثة بالإنكليزية في أفريقيا، ولديه الإمكانية والقدرة على تغطية لغات وأقاليم أخرى.

إن التعلم الإلكتروني من أجل الرعاية الصحية (Ellfh:2010) في خدمات الصحة الوطنية بالمملكة المتحدة يصف نفسه كبرنامج للتعلم الإلكتروني يقدم محتوى وطنياً مضمون الجودة للعاملين في الرعاية الصحية. وإسهاماً منه في إذكاء ثورة التدريب على الرعاية الصحية في المملكة المتحدة، فإن مشاريع التعلم الإلكتروني ترفع مستوى التعليم التقليدي، وتدعم طرق التدريس الموجودة، وتقدم مرجعاً قيماً يمكن الوصول إليه في أي وقت وأي مكان.



إن مركز التعلم الإلكتروني العالمي لبرنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بالإيدز (Globalheath:2012) هو استجابة لتلبية طلبات العاملين الميدانيين في تقييم معلومات الصحة العمومية التقنية. فالعاملون الميدانيون يريدون الإلمام بالمواضيع الصحية العالمية الراهنة، ولكنهم يجدون تحدياً أما حصولهم على المعلومات نتيجة للقيود اللوجستية وصعوبة توفير الوقت اللازم. ويقدم مركز التعلم الإلكتروني العالمي مقررات على الإنترنت يمكنها:

- تقديم تعليم مستمر في وقت مناسب للعاملين الصحيين
- تقديم محتوى تقني رفيع المستوى حول مواضيع الصحة العمومية الرئيسية
- أن تكون مورداً عملياً لإذكاء معارف الصحة العمومية

شرعت أغلب الجامعات في تقديم برامج التعلم الإلكتروني الموازي لطرق التعليم التقليدية، وذلك تلبية لاحتياجات الطلبة الدارسين في الخارج أو ذوي الاحتياجات الخاصة. فبدون الإنترنت لن يكون هذا ممكناً. ومن الأمثلة على ذلك:

http://www.health-e-learning.com/resources/free-lectures, http://www.uniteforsight.org/global-health-university/courses, http://www.who.int/management/newitems/en/index1.html, http://www.healthelearning.net/index_new.php,

http://www.pitt.edu/~super1/,

http://www.path.org/vaccineresources/details.php?i=209,

٣,٥ المعالجة الذاتية والصيدليات الإلكترونية

يمكن وصف المعالجة الذاتية بأنها استخدام أدوية بدون وصفات طبية من قبل المرضى بناء على مبادرتهم ومسؤوليتهم الشخصية. وفي الحقيقة، فإن هذه يجري تقييمه عبر صيدلي يمكن أن يقدم النصح للمريض في سياق دواعي الاستعمال والجرعة وغيرها، ولاسيما إذا كان الدواء يمكن بيعه بدون وصفة طبية. وفي العالم المجازي، وعالم الإنترنت، يمكن للمريض أن يطلب مباشرة الدواء بناء على تقييمه أو تشخيصه الشخصي وفقاً لاستبيان معروض على الإنترنت. وقد حسب أناند Anand وآخرون (Anand:2010,16 -25) أن مبيعات الأدوية على الإنترنت قد بلغت حوالي ٥٠ بليون دولار. وذكر دياز Diaz وآخرون في دراستهم (Joseph:2002,180 -185) أن تسعة أشخاص فقط (من بين ٥١٢ مريضاً شاركوا في الدراسة) قد أقروا بشرائهم أدوية بديلة أو تكميلية من مواقع على الشبكة، وقد حصل واحد فقط على وصفة طبية من طبيب عبر الإنترنت.

تقدر منظمة الصحة العالمية بأن أكثر من ٥٠٪ من الحالات، والأدوية المشتراة عبر الإنترنت من المواقع غير القانونية التي تخفي عناوينها الحقيقية هي أدوية مزيفة (Mediches:2012). وفي كثير من البلدان، يعد بيع الأدوية عبر الإنترنت مصدراً رئيسياً للأدوية المزيفة، مما يهدد صحة من يبحثون عن أدوية رخيصة، أو تثير الوصمة، أو غير مصرح بها. وهناك صيدليات قانونية على الإنترنت، وهي مستعدة لتقديم خدمة ملائمة وموفرة للمستهلك. أما الصيدليات غير القانونية فتخفي هويتها الحقيقية، وتعمل دوليا، على بيع الأدوية بدون وصفات، وتوصيل المنتجات بدون مصدر أو تاريخ معروف أو لا يمكن توقعه. (Who:2008) ولعل ما أعلنته المملكة العربية السعودية



مؤخراً حول منع بيع الأدوية عبر الإنترنت يعبر عن المخاوف من جودة ونوعية المعلومات وطريقة استخدامها.

وقد حظرت المملكة العربية السعودية شراء الأدوية عبر الإنترنت، فأصدرت قانوناً لا يسمح بشراء الوصفات الطبية أو الأدوية عبر الإنترنت أو عبر الهاتف: http://www.khaleejtime.com/darticlen/asp?xfile=data/middleeast/2010/October/middleeast_October430.xml&section=middleeast

٤،٥ التطبيب عن بعد

التطبيب عن بعد هو تقديم العلاج من مكان بعيد، أي "تقديم خدمات الرعاية الصحية، عندما يكون البعد عن متلقيها عاملاً حاسماً، وذلك من قبل جميع العاملين في الرعاية الصحية باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتبادل المعلومات الموثوق فيها للتشخيص، والعلاج، والوقاية من الأمراض والإصابات، والبحوث، والتقييم، وللتعليم المستمر لمقدمي الرعاية الصحية، وجميع المهتمين بتحسين صحة الأفراد والمجتمعات". (Who:1997)

وقد نشأت فروع متعددة من التطبيب عن بعد، لكن مكون التواصل عن بعد هو العامل المشترك فيها، ويشتمل على العلاج الجراحي عن بعد، والتشخيص الباثولوجي عن بعد، والتصوير الشعاعي عن بعد، ومعالجة الأمراض القلبية عن بعد، وعلاج الأمراض الجلدية عن بعد، وعلاج الاختلال السمعي عن بعد، وعلاج الأسنان عن بعد، وغيرهم.



يستخدم مصطلح التطبيب عن بعد كمظلة عامة شاملة تشير إلى جميع النظم، والنماذج، والتطبيقات لتوصيل خدمات الصحة الشخصية التي تستبدل التواصل الإلكتروني وتبادل المعلومات بدلاً من (١) التواصل الشخصي بين المرضى ومقدمي الرعاية، (٢) التواصل بين مقدمي الرعاية، (٣) التواصل بين المريض أو مقدم الرعاية مع مصادر المعلومات، ومتخذي القرار، ونظم الدعم (مثل النشريات، والخوارزميات، ومواقع الإنترنت). (Rashid:2011,484 -494)

تتكون البنية الأساسية المطلوبة لتقديم خدمات العلاج عن بعد بين موقعين من: مؤسسات الرعاية الصحية، والموارد البشرية، والمعلومات، والبنية الأساسية للتواصل عن بعد. ولكي تعمل هذه البنية الأساسية فإنها تتطلب سياسات، وبروتوكولات، وقواعد، ولوائح. وقد أصبح بروتوكول الإنترنت، بجميع تدابيره الأمنية، هو التقنية موضع الاختيار لتقديم خدمات العلاج عن بعد مقارنة بخدمات الأقمار الصناعية، والخدمات اللاسلكية، والاتصال بالهاتف، وبالإنترنت الفائق السرعة، والخدمات الأخرى. من هنا فإننا نرى أن تبادل المعلومات الموثوقة هو محوري في التطبيب عن بُعد، ولذلك لابد أن تكون هذه المعلومات ذات جودة عالية.

٥,٥ تثقيف وسلامة المرضى

انتهت دراسة أجراها دياز وزملاؤه عام ٢٠١١ (Joseph:2002,180 -185) إلى أن معظم المستجيبين للدراسة أفادوا بأنهم التمسوا المعلومات حول التغذية والغذاء، ويتلو ذلك أن معظمهم يستخدم الإنترنت لاستكشاف التأثيرات الجانبية للأدوية والمضاعفات التي قد تنجم عن المعالجات الطبية، ويتلو ذلك الكشف عن المعلومات حول الطب التكميلي أو البديل، وبالتالي الحصول على آراء ثانية حول

حالة طبية ما. أصبح من المعروف أن مرض القرن الحادي والعشرين هم مرضى مثقفون عارفون بأمراضهم ويرغبون في معرفة المزيد ليكونوا مسؤولين عن رعاية أنفسهم وبذلك تصبح جودة المعلومات الصحية على الإنترنت أحد العناصر الأساسية لتوفير رعاية صحية جيدة.

٦,٥ وسائل التواصل الاجتماعي والويب ٢,٠

تقدم وسائل التواصل الاجتماعي أكثر من ٥٠ تعريفاً لمفهوم "وسائل التواصل الاجتماعي" وهي تطلب من المستخدمين لها تقديم تعريفاتهم الخاصة بها. وتقول سوليس "أن وسائل التواصُل الاجتماعي هي بمثابة فرض الديمقراطية المعرفية، وتحوّل الناس من مجرد قرّاء للمضمون إلى ناشرين، إنها تحوّل من آليات البث لتكون صادرة عن الكثير من الجهات وموجهة إلى الكثير من الجهات، بعد أن كانت صادرة عن جهة واحدة وموجّهة إلى جهات متعددة، وهي تترسخ في النقاشات الدائرة بين المؤلفين، وبين الناس، وبين الزملاء والأنداد" (Brian:2010).

ولعل العمود الأساسي الذي ترتكز عليه وسائل التواصل الاجتماعي أنها مستمدة من المستخدمين لها. فالمعلومات فيها ينتخبها الناس من أجل الناس. ولعل أكثر الانتقادات الموجهة إلى وسائل التواصل الاجتماعي هي جودة المعلومات. فالمعلومات تأتي من مصادر لم يتم سبر أغوارها ولا ضمان الجودة لها، ولا التحقّق من صدقيتها أو حتى الإشارة إلى مصادرها. ورغم ذلك كله، فإن وسائل التواصل الاجتماعي تسمح للأفراد بالتشارك المباشر بالمعلومات والأفكار والآراء والخبرات. وفي المجال الصحي، فإنها تتيح للمرضى أن يتعلموا الكثير عن مشكلاتهم الصحية، والتشاطر في الدروس المستفادة، والتماس النصائح.



إن خدمات الشبكات الاجتماعية هي خدمات متاحة على الإنترنت مباشرة، سواءً كانت منتدى أم موقعاً يركز على بناء الشبكات الاجتماعية وتفعيلها أو بناء العلاقات الاجتماعية بين الناس؛ فالناس يتشاركون في ما بينهم بالمصالح والأنشطة أو بكليهما معاً. وتتألف خدمات الشبكات الاجتماعية بشكل أساسي من تمثيل لكل مستخدم (وفي غالب الأحيان ملف كامل له) وروابطه الاجتماعية، مع خدمات إضافية متنوعة.

الويب ٢,٠: لا يوجد تعريف كافٍ ويفي بالغرض للويب ٢,٠. فهو يشير إلى تواصل ثنائي يشتمل على من يقدّم المعلومات ، ومن يستخدم المعلومات عبر الويب وبأسلوب تفاعلي. ولعل الخصائص الأساسية للويب ٢,٠ هي التصميم الذي يتمحور حول المستخدم، والاستمداد من مصادر تراكمية، والنظر إلى الويب على أنه منتدى، والتعاون، واللامركزية ذات القوة، والمضمون الديناميكي، والاستفادة من البرمجيات باعتبارها خدمات، والخبرات الغنية لدى المستخدمين (Techpluto:2012)

إن الفيس بوك هو أحد خدمات التواصل الاجتماعي، وهو موقع على الإنترنت افتتح في شهر شباط/فبراير ٢٠٠٤. وقد مَنَح هذا الموقع الناس القدرة على التواصل وجعل العالم أكثر انفتاحاً وأكثر تواصلاً. فهناك أكثر من ٧٥٠ مليون مستخدم فاعل على موقع الفيس بوك، ويوجد فيه أكثر من ٧٠ ترجمة، كما أن ما يقرب من ٧٠٪ من المستخدمين له من خارج الولايات المتحدة الأمريكية (Facebook:2012).

أما التويتر، فهو شبكة للمعلومات في الوقت الحقيقي تصل بينك وبين آخر المعلومات ظهوراً حول ما تجده هاماً بالنسبة لك. وما عليك ببساطة إلا أن تجد المنابع



العامة للمعلومات، وأكثرها طواعية واستجابة لك، فتتبع المحادثات التي تدور فيها. لقد أصدر موقع تويتر أرقاماً حديثة تظهر أن ١٤٥ مليون مستخدم قد سجل فيه (Twitter:2012).

أما يوتيوب فهو موقع مجاني على الإنترنت يحظى بشعبية كبيرة لتشارك اللقطات الفيديوية، ويتيح للمسجلين فيه تحميل اللقطات الفيديوية والتشارك بها في جميع أرجاء الموقع: (youtube.com Webopedia:2012). وتقوم العديد من المؤسسات الرسمية بإنشاء مواقع لها لنشر آرائها وإعلاناتها ومحاضرات علمائها وباحثيها.

وموقع وب لوغ (أو المدونات) وهو أحد أنماط المواقع على الإنترنت، ليكون جزءاً من أحد المواقع أو الموقع بكامله، ويقوم الأفراد عادة بصيانة هذه المدونات بإدخال معلومات جديدة عليها سواءً كانت تعليقات أو توصيفات أو أحداث أو مواد أخرى مثل الصور الفوتوغرافية وأشرطة الفيديو (Blog:2012).

وبالمجمل فإن فينلايسون وزملاؤه (Alexander:2011) قد استنتجوا "بعد الارتقاء بالطبيعة العالمية لوسائل التواصل هذه، مثل التويتر، يمكن للعلماء الأفراد، بما يتاح لهم من جمهور ضخم ومن مجموعات ذات اهتمام محدد، أن يجدوا من يتعاون معهم على الصعيد المحلي للعمل على المشكلات المشابهة، وتقديم خبرات أكثر سعة في مجالات محددة في عملهم. وبالتخلّص من متاعب التكرار في العملية العلمية، يواصل العلماء في البلدان النامية العمل، وقد يكون بإمكانهم تنفيذ البحوث على نحو أسرع وأفضل من حيث توجيهه للمشكلات الحقيقية، ومن حيث الإقلال من تضاعف الجهود، وفي النهاية، يمكنهم نشر نتائجهم على نحوٍ أكثر كفاءة وفعالية". يبقى السؤال دائماً

إلى أي مدى يمكن الوثوق بهذه المعلومات في المجال الصحي ومدى قدرة المستفيد الثاني من استخدامها لتنمية أو منفعة من هو مسؤول عنهم من أفراد عائلته.

٧,٥ مجموعات المناقشة والمنتديات على الإنترنت

يتم تطوير ومواصلة العمل في المجتمعات والمجموعات ضمن عدد من المنتديات التي تتيح للأفراد التشارك في الآراء والخبرات والأخبار والمعلومات بصيغة إلكترونية. ومن الأمثلة على ما يمكن للإنترنت أن تقدّمه لمجموعات المرض وأرباب المهن الصحية وأصحاب القرار السياسي لتمكينهم من تبادل المعلومات نذكر خدمات ليست سيرف Listservs، وقوائم البريد الإلكتروني والمجموعات الإخبارية. أما مجموعات المناقشة مثل (HIFA2015) (Hifa:2012) فتمثل أحد المجموعات الأكثر فعالية في مجال إتاحة المعارف الصحية مع ضمان التمثيل على الصعيد العالمي. فهذه المجموعة، كما تصف نفسها بأنها حملة للمعارف وشبكة للمعارف، تضم أكثر من ٤٠٠٠ عضوٍ يمثلون ١٨٠٠ منظمة و١٥٧ بلداً في العالم. ومن هؤلاء الأعضاء عاملون صحيون، وناشرون، وأمناء المكتبات، وعاملون في تكنولوجيا المعلومات، وباحثون، وعلماء اجتماع؛ وصحافيون، وأصحاب القرار السياسي، وغيرهم وجميعهم يعملون من أجل تحقيق الهدف الذي تنشده HIFA2015. وهو الوصول الشامل للمعلومات الصحية بحلول عام ٢٠١٥.

وتقدم مجموعات دعم المرضى على الإنترنت الفرصة للمرضى ولأسرهم ولمن يحبونهم، لتبادل الخبرات والمعارف حول وسائل التطبيب والخدمات وأفضل الممارسات الاجتماعية. وتؤدي مجموعات المرض إلى تقوية الأفراد فيها من خلال التواصل وتقديم المعلومات والتثقيف لهم. ولمنظمة الصحة العالمية مبادرة تسمى "المرضى من أجل سلامة المرضى" (Who:2012)، وهي مبادرة "تؤكّد على الدور المحوري للمرضى



وللمستهلكين للخدمات، وعلى الدور الذي يؤدونه لتحسين جودة وسلامة الرعاية الصحية في مختلف أرجاء العالم، وتعمل مبادرة "المرضى من أجل سلامة المرضى، ضمن شبكة عالمية من المرضى والمستهلكين للخدمات والقائمين على إيتاء الرعاية الصحية ومنظمات المستهلكين للخدمات، لتقدم الدعم في مجال إسهام المرضى في برامج سلامة المرضى، في كلٍ من البلدان وفي البرامج العالمية لسلامة المرضى ضمن منظمة الصحة العالمية. ولعل الهدف الأقصى لهذه المبادرة هو تحسين السلامة في الرعاية الصحية في جميع مواقع الرعاية الصحية في جميع أرجاء العالم عن طريق إسهام المستهلكين للرعاية والمرضى والشركاء".

أما بوابة المعارف للصحة الإنجابية عن طريق تنفيذ أفضل الممارسات (Knowledge:2012) فهي شبكة مجازية للمعارف تضم ما يزيد على ١٥ ٠٠٠ مشارك من ١٩٥ بلداً، وتتلقّى الدعم من الشركاء في مبادرة بوابة المعارف للصحة الإنجابية. وتتميز بسهولة استخدام المنتدى فيها (عبر الإنترنت)، إذ يصل بين الناس الذي يعملون في حقل الصحة والتنمية في شتى أرجاء العالم من خلال شبكات مجازية للمعارف ومن خلال مجتمعات للممارسة. وهي تؤدي وظيفتها من خلال البريد الإلكتروني المرتبط بمكان للعمل المجازي، وعن طريق تسهيل تبادل المعارف والتشارك بها وبالمعلومات وبالمواد المرجعية، بإتاحتها لجميع البلدان والأفراد في جميع أرجاء العالم.

٦. جودة المعلومات الصحية على الإنترنت

تتوافر كمية هائلة من المعلومات على الإنترنت مجاناً للمستهلكين، وسيتواصل الأمر على هذا المنوال كجزء من مبادرة الإتاحة المفتوحة للمعلومات. إذ يقدم الناشرون التجاريون كمية محددة من المواد المجانية حرصاً منهم على الحفاظ على



اهتمام المستخدمين، ولكنهم يفضلون الحصول على أكبر عدد ممكن من المسجلين لطلب الخدمة لديهم، ومع بدء عدد أكبر من الناس باستخدام تلك الخدمات والتعود عليها، فإن الناشرين قد يقللون من كمية المواد المتاحة مجاناً. وهناك العديد من مواقع الإنترنت ذات الصلة بالصحة تتلقّى الدعم كاملاً من عوائد الإعلانات، وهذا ما يؤدي بالسياسة الخاصة بالمعلومات لدى الناشر أو المنتج لها إلى الانحراف. وعلى الناشر أن يختار بين فوائد حيازية لموقع رفيع الجودة وبين الالتزام ببعض معايير الإنتاج، مع إيلاء اهتمام خاص بقضايا الأخلاقيات وحقوق الملكية الفكرية التي تتعلق بالنشر بأي صيغة كانت.

لقد كانت جودة المعلومات على الإنترنت موضوعاً لمناقشات جدية بين الناشرين والمختصين بالمعلومات والباحثين والأكاديميين ومجموعات الضغط والمنظمات غير الحكومية، وجمعيات المستهلكين، وأصحاب القرار السياسي، وعامة الناس على أوسع نطاق. وقد اقترح عدد من المنظمات مواثيق أو دساتير لضبط جودة المعلومات على الإنترنت.

وسيبقى السؤال المطروح على الدوام "هل الإنترنت هي المكان الملائم للبحث عن أفضل المعلومات الصحية؟". وقد كانت جودة المعلومات الصحية على الإنترنت محور عدد من مواثيق ودساتير الأخلاقيات والوثائق المتعلقة بمعايير الجودة. وقد أوضحت هذه الوثائق مبادئ متعددة ينبغي على كل موقع على الإنترنت أن يحترمها حتى يحمي جودة المنتجات الصحية والخدمات المقدّمة على الإنترنت.

قام العديد من البلدان ببناء نظم و اتخاذ إجراءات من اجل ضمان جودة المعلومات الصحية على الانترنت و ذلك إدراكا منها للدور الذي تلعبه المعلومات في



التأثير على الصحة الشخصية و الصحة العامة على حد سواء٠ و يعتبر النظام الذي أنشأته إدارة الصحة (Department of Health) ، و يقوم بتطبيق "معيار المعلومات (/Information Standard) (http://www.theinformationstandard.org) على تقييم المؤسسات التي تقوم على انتاج المعلومات الصحية بناء على عدد من المعايير و اصدار شهادة بان الموقع يطابق معيار المعلومات مع تثبيت تاريخ التقييم و تاريخ التقييم القادم. و تشتمل المعايير على ما يلي:

الدقة و الحيادية و التوازن و مبنية على البينات و سهلة الوصول و حسن الكتابة. و يشير البرنامج ان الفائدة المتحققة للجمهور بانه يمكن للناس معرفة ما اذا كانت محتويات الموقع الالكتروني او منتج المعلومات يحمل علامة الجودة الممنوحة من معيار المعلومات.

وقد قامت خدمة الصحة الوطنية في المملكة المتحدة بإنشاء موقع أطلقت عليه خيارات خدمة الصحة الوطنية(HS Choices : http://www.nhs.uk/Pages/ HomePage.aspx). و الموقع حاصل على شهادة معيار المعلومات الشار اليه هنا. و يهدف الموقع الى مساعدة المرضى و المواطنين للقيام باختيارات مبنية على المعرفة حول نمط الحياة و أحوالهم الصحية و الخيارات المتاحة أمامهم للعلاج و الرعاية. و للحصول على شهادة الخيارات فان على الموقع ان يبرهن ان النظم و الأساليب التي يستخدمها لإنتاج المواد هي قوية و ينتج عنها معلومات تطابق المعايير المذكورة أعلاه.

ولكي يطمئن بال مستخدمي الإنترنت في ما يتصل بجودة المعلومات الصحية على الإنترنت، ينبغي الإجابة على الأسئلة التالية:



١. من الذي يشغّل الموقع على الإنترنت؟ إذ ينبغي على كل موقع على الإنترنت أن يوضح بسهولة للناس معرفة من هو المسؤول عن الموقع وعن ما يضمه من معلومات. ففي موقع منظمة الصحة العالمية على الإنترنت http://www.who.int/en/، ذكرت منظمة الصحة العالمية بوضوح، وعلى كل صفحة شعار منظمة الصحة العالمية، مع روابط بالصفحة الرئيسية للمنظمة.

٢. من الذي يموِّل الموقع على الإنترنت؟ فتشغيل موقع على الإنترنت يكلف أموالاً طائلة. وينبغي توضيح مصدر تمويل الموقع على الإنترنت بصراحة وبوضوح؛ فعلى سبيل المثال فإن عناوين المواقع على الإنترنت التي تنتهي بـ ".gov" هي مواقع ترعاها الحكومات، والتي تنتهي بـ ".edu" هي مواقع لمؤسسات تعليمية، والتي تنتهي بـ ".org" ، هي في غالب الأحيان مواقع لمنظمات غير تجارية، والتي تنتهي بـ ".int" هي مواقع لمنظمات دولية، والتي تنتهي بـ ".com" هي مواقع لمؤسسات تجارية. إن مصدر التمويل قد يؤثر على المضمون المعروض في الموقع على الإنترنت، وعلى كيفية عرضه، وعلى ما يريد من يملك الموقع الحصول عليه من هذا الموقع.

٣. ما هو الغرض من هذا الموقع على الإنترنت؟ إذ يتعلق الغرض من هذا الموقع على الإنترنت بمن يقوم بتشغيله ومن يدفع تكاليف تشغيله. وتقدم معظم المواقع روابط لمعلومات حول المواقع، ويدعى هذا الرابط في معظم الأحيان، "معلومات حول الموقع" وينبغي أن يذكر فيه بوضوح الغرض من الموقع، وأن يساعد المستخدمين للموقع على تقييم مصداقية وفائدة المعلومات فيه.

٤. ما هو المصدر الأصلي للمعلومات في هذا الموقع على الإنترنت؟ إذ تنشر معظم المواقع الصحية على الإنترنت معلومات جمعتها من مواقع أخرى على الإنترنت.



فإذا كانت هذه المعلومات قد نسخت من موقعٍ آخر، فلابد من ذكر المصدر الأصلي بوضوح.

٥. كيفية توثيق المعلومات على الموقع على الإنترنت؟ فبالإضافة إلى التعريف بالمصدر الأصلي للمعلومات ينبغي على الموقع أن يذكر بصراحة البيِّنات التي استندت إليها المعلومات. فالحقائق والأرقام الطبية ينبغي أن يكون لها مراجع (مثل اقتباسات من مقالات منشورة في مجلات طبية)؛ والأفكار والنصائح ينبغي أن تفصل من المعلومات المسندة بالبيِّنات والتي استمدت من نتائج البحوث.

٦. كيفية مراجعة المعلومات قبل نشرها على الموقع على الإنترنت؟ فينبغي أن تقدم المواقع ذات الصلة بالصحة المعلومات حول المؤهلات الطبية والأكاديمية لمن أعد أو راجع تلك المعلومات على الموقع.

٧. ما مدى ما تتمتَّع به المعلومات المنشورة على الموقع من حداثة؟ فالمواقع على الإنترنت ينبغي أن تخضع للمراجعة وللتحديث بأوقات منتظمة. ومن الأهمية بمكان أن تكون المعلومات الصحية حديثة، وأن يذكر تاريخ تحديثها أو مراجعتها بوضوح؛ وحتى حين لا يتم أي تغيير في تلك المعلومات، فمن المفيد معرفة أن من يمتلك الموقع قد راجعه منذ فترة قريبة لضمان أن المعلومات لاتزال صحيحة.

٨. كيفية اختيار المواقع على الإنترنت للروابط مع المواقع الأخرى؟ فالمواقع الموثوقة على الإنترنت لديها سياسات حول كيفية وضع الروابط مع المواقع الأخرى. فبعض المواقع الصحية تتسم بالمحافظة في أسلوبها الذي تتبعه فلا تضع أي رابط إلى المواقع الأخرى؛ وبعض الروابط تطلب من المستخدم أن يدفع مقابل الاستعمال، وبعض المواقع لا تضع إلا الروابط التي تحقق معايير محددة.



٩. ما هي المعلومات التي يجمعها الموقع على الإنترنت حول المستخدمين، ولماذا يفعل ذلك؟ فالمواقع تتبع المسارات التي يسلكها المستخدمون في تلك المواقع للتعرُّف على أكثر الصفحات استخداماً، إلا أن الكثير من المواقع الصحية على الإنترنت تطلب من المستخدم أن "يسجِّل" أو أن يصبح عضواً فيها. وفي بعض الحالات، يكون الهدف من ذلك جمع الرسوم من المستهلكين أو اختيار بعض المعلومات ذات الصلة بالمستخدم. وفي كل الحالات، فإن التسجيل أو العضوية ستسمح بجمع المعلومات الشخصية للمستخدم من قِبَل من يملك الموقع.

١٠. كيفية إدارة المواقع على الإنترنت للتفاعلات مع المستخدمين؛ إذ ينبغي على الدوام أن تكون هناك طريقة تتيح للمستخدم أن يتواصل مع من يملك الموقع على الإنترنت حول مشكلة ما أو حول معلومات ارتجاعية أو طرح سؤال ما. وإذا كان الموقع يتيح التحاور في غرفة دردشة أو في مجالات أخرى للمناقشة، فينبغي عليه أن يخبر المستخدمين بالشروط حول استخدام تلك الخدمات؛ وهل هناك من يديرها؟ فإذا كان هناك من يديرها فمن هو، ولماذا؟ ومن الأفضل قضاء بعض الوقت في قراءة المناقشات قبل الانضمام إليها، كما أن من الأفضل الشعور بالارتياح مع البيئة قبل المشاركة فيها.

١١. كيف يمكن للناس التحقق من دقة المعلومات إذا ما تلقوها عن طريق البريد الإلكتروني؟ إذ ينبغي إجراء تقييم دقيق لكل رسالة نتسلمها بالبريد الإلكتروني، مع الأخذ بالحسبان مصدرها والغرض منها، فبعض المؤسسات تستخدم البريد الإلكتروني للإعلان عن منتجاتها أو خدماتها أو لجذب اهتمام الناس لمواقعها



على الإنترنت. وقد تتأثر دقة المعلومات الصحية بالرغبة لترويج الخدمات أو المنتجات.

١٢. كيف تحمي الحكومات المستهلكين من الوقوع في إدعاءات باطلة أو مضللة منشورة على الإنترنت؟ ففي الولايات المتحدة على سبيل المثال، تفرض اللجنة الفدرالية للتجارة قوانين لحماية المستهلكين، وكجزء من مهمتها، فإنها تحقق في الشكاوى حول الادعاءات الباطلة والمضللة المنشورة على الإنترنت. كما أن قانون الولايات المتحدة الأمريكية حول مواقع الإنترنت السليمة يحمي المستهلكين من الرسائل الخادعة ومن التلصُّص ومن الغش والخداع، وتهدف التوصيات التشريعية للكونغرس والتي قدمت في شهر حزيران/يونيو ٢٠٠٥ من قِبَل اللجنة الوزارية للتجارة (http://www.ftc.gov/reports/ussafeweb/USSAFEWEB.pdf) إلى تحديد المجالات التي تسبِّب الضرر في الإنترنت، وكيفية التعامل معها.

لقد نشر دستور الأخلاقيات الصحية الإلكترونية عام ٢٠٠٢ من قِبَل Health Coalition، ثم نشر باللغة العربية عام ٢٠٠٦ (E-health:2012). ويتألَّف الدستور من ٨ عناصر يتوجَّب على الموقع على الإنترنت الامتثال لها؛ وهي مذكورة بتفاصيلها الكاملة على الموقع الأساسي باللغات الإنكليزية والعربية والألمانية والصينية والفرنسية:

http://www.ihealthcolition.org/ehealth-code-of-ethics

١. الصدق والإخلاص

٢. الأمانة

٣. الجودة

٤. الموافقة المستنيرة



٥. الخصوصية

٦. الاحتراف في تقديم الرعاية الصحية على الإنترنت

٧. التشارك المبني على تحمُّل المسؤولية

٨. المحاسبة (المساءلة)

ويختتم الدستور بالقول بأنه على مواقع الصحة الإلكترونية أن: (أ) تقدم وصفاً لسياسات المراقبة الذاتية بوضوح للمستخدمين، (ب) تشجيع الحل الابتكاري للمشكلات لدى العاملين في المواقع. ووفقاً لمؤسسة الصحة على الإنترنت (Hon:٢٠١٢) فإن هناك ثمانية مبادئ.

١. المصداقية. إن أي نصيحة طبية أو صحية تقدَّم أو تفرض من خلال الموقع ينبغي ألا تقدَّم إلا من قِبَل مهني مؤهّل أو مدرَّب طبياً، ما لم ينص على أنها لم تقدَّم من قِبَل منظمة أو فرد غير مؤهَّل طبياً.

٢. التكاملية: إن المعلومات التي يقدمها الموقع مصمَّم لتقديم الدعم وليس الإحلال محل العلاقة بين المريض باعتباره زائراً للموقع وبين طبيبه.

٣. الخصوصية: يلتزم الموقع الطبي أو الصحي باحترام سرية المعطيات المتعلقة بالمرضى والزائرين الأفراد ويشكل ذلك هويتهم. ويتحمَّل مالك الموقع على الإنترنت تلبية المتطلبات القانونية لحماية الخصوصية الصحية والطبية للمعلومات وفق البلد أو الولاية التي فيها الموقع على الإنترنت والمواقع المرآتيه التي تستضيفه.

٤. العزو. يشار في المعلومات التي يتضمنها الموقع إلى المراجع الواضحة لمصادر المعلومات، كلما كان ذلك ممكناً، وكان لها رابط معين عبر HTLM. كما ينبغي عرض آخر تاريخ تم فيه التحديث بوضوح (مثل أن يعرض في أسفل الصفحة).



٥. تبرير. ينبغي تقديم بيِّنات متوازنة وملائمة وبطريقة واضحة (كما هي موضَّحة في الفقرة ٤) عن أي ادعاء بفوائد أو بأداء معالجة معينة أو منتج تجاري أو خدمات يقدمها الموقع.

٦. الشفافية. ينبغي أن يعمل مصمم الموقع على تقديم المعلومات بأوضح صورة ممكنة مع تقديمه لعناوين التواصل للزائرين الذين يطلبون المزيد من المعلومات أو الدعم. وعلى مدير الموقع أن يعرض عناوين البريد الإلكتروني بوضوح في شتى أرجاء الموقع.

٧. الإعلان عن التمويل. ينبغي التعريف بوضوح بمصادر الدعم التي يتلقاها الموقع، ويشمل ذلك الكشف عن هوية المنظمات التجارية وغير التجارية التي ساهمت في تمويله وفي تقديم الخدمات أو المواد فيه.

٨. السياسة حول الإعلانات. إذا كان نشر الإعلانات من المصادر الرئيسية للتمويل فينبغي توضيح ذلك، وينبغي تقديم عرض موجز للسياسة التي يتبعها مالك الموقع حول الإعلانات عليه. كما ينبغي عرض المواد الإعلانية والترويجية للمشاهدين على نحوٍ ووفق سياق يمهِّد الطريق للتفريق بين الإعلانات وبين المواد الأصلية التي تنتجها المؤسسة المالكة للموقع.

وقد أعد عدد من المنظمات ومن المؤسسات معايير للجودة خاصة بكل فهم للعمل بها في مواقعهم على الإنترنت. ورغم أنهم يحاولون تقديم خدمات المعلومات ومحتويات ذات أفضل جودة ممكنة على الإنترنت فإن المستخدم النهائي قد يتعرَّض لبعض المخاطر التي تؤدِّي به لانتفاع غير كامل من المعلومات الصحية على الإنترنت؛ ويمكن أن يحدث ذلك لعدة أسباب وصفها بيرلاند وزملاؤه (Beerland:2001,285)، وهي:

- حواجز اللغة والتعقيد
- جمهور أو سياق غير ملائم
- عدم توافر بعض الخدمات أو المنتجات في بعض المناطق من العالم
- صعوبة تفسير المعطيات العلمية
- دقة ومضبوطية المعلومات
- احتمال التحيُّز والتحريف وتحويل المعلومات للمصلحة الشخصية





٧. الخاتمة

إن الازدياد الهائل في الإنترنت بشكل عام وفي المعلومات فيه بشكل خاص قد أوجدت حقائق جديدة تتعلق بإتاحة المعلومات الصحية وأثرها على إيتاء الرعاية الصحية. فقد أصبح المرضى أكثر اطلاعاً واستنارة بالمعلومات، كما يتلقَّى القائمون على إيتاء الرعاية الصحية معلومات جديدة ومتواصلة تغيرٍّ من معارفهم ومن فهمهم للمشكلات الصحية. ولاتزال جودة المعلومات قضية هامة. وقد استنتج الاجتماع الوزاري الأفريقي حول الصحة الإلكترونية الذي عُقد في أكرا (غانا) عام ٢٠٠٩ (Ecosoc:2009) أن الآفاق التي تحملها الوسائط الإلكترونية للبلدان النامية ستكون مثار مناقشات وجدال. وبشكل عام، فإن مثل هذه الوسائط قد يكون لها آفاق إيجابية من حيث زيادة إتاحة المعلومات للناس في البلدان النامية، ومنها أفريقيا، سواءً من كان منهم ناشراً أو مستخدماً للمعلومات، فإن الاستثمار بقدرٍ كبيرٍ في التكنولوجيا وفي التدريب مطلوب منهم، حتى ولو لم تكن البنية التحتية المتوافرة تقدم الدعم الكافي للقدرات المطلوبة، مما يجعل إتاحة المعلومات بطيئاً ومصدراً للإزعاج. وفي الوقت نفسه، فإن الإنترنت تقدِّم للبلدان النامية فرصة الوصول إلى المزيد من المعلومات والمزيد من الأسس العادلة أكثر مما كان متاحاً قبل ذلك. ولايزال العالم العربي متخلفاً عن الركب من حيث مساهمته في بناء القاعدة المعرفية على الإنترنت، وذلك واضح من خلال استعراض عدد المواقع العربية على الإنترنت. إلا أن الحال مختلف عن ذلك فيما يتعلق بتواصل الشباب في العالم العربي عبر وسائل التواصل الاجتماعي. وتمسُّ الحاجة للتوفيق بين توسع نطاق الإتاحة وتوسيع نطاق حضور الإنترنت في البلدان العربية.

وينبغي تشجيع البلدان على تطوير المقاييس والدلائل الإرشادية ودساتير الأخلاقيات الخاصة بكل منها لمساعدة الناس على إصدار أحكام أفضل حول ما يجدونه على الإنترنت وحول المزيد من الحيادية لمساعدتهم على تطوير خدماتهم ومنتجاتهم الخاصة بالمعلومات الصحية والتي تقدم لهم استجابة رفيعة الجودة وتلبية لاحتياجات شعوبها.



قائمة المراجع

أولاً: المصادر باللغة الأنجليزية

1) Willke H . Smart governance: governing the global knowledge society. Frankfurt, Campus Verlag,2007
2) Apdip."The Human Development Report: Realizing the Millennium Development Goals (MDGs): Promoting ICT for Human Development in Asia". (http://www.apdip.net/projects/rhdr/rhdr-noimages.pdf
3) The UN Millennium Development Goals (UN, 2007), WSIS Outcome Documents: Geneva 2003 – Tunis 2005 (ITU, 2005)
4) Ohchr."Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression" (http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf)
5) Ohchr."UN Human Rights Council" .30 May to 17 June 2011 (http://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/HRCopensits17thsession.aspx)
6) Who. "The World Health Report 2008" [The world health report 2008: primary health care now more than ever. Geneva, WHO, 2008: P. 51.
7) ITU, UNECLAC," national statistical sources and Eurostat". (30 November 2007. http://www.itu.int/ITU-D/ict/material/Youth_2008.pdf



8) Ibid. P 17
9) HINARI: Research in Health (http://www.who.int/hinari/en/)
10) Brian ,D. "Open-access publishing: where is the value?" The Lancet, Vol. 362, No. 9395 ,(8 November 2003) Pp. 1578 - 1580
11) Inasp."International Network for the Accessibility of Scientific Publications" http://www.inasp.info/file/5f65fc9017860338882881402dc594e4/perii.html
12) Peter, S. "A Very Brief Introduction to Open Access". http://www.earlham.edu/~peters/fos/brief.htm
13) Doaj."Directory of Open Access Journals". (http://www.doaj.org/doaj?func=subject&cpid=20)
14) Free Medical Journals (http://www.freemedicaljournals.com/)
15) Medline Plus: Trusted Information for You (http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/aboutmedlineplus.html)
16) PubMed Central (http://www.biomedcentral.com/openaccess/www/?issue=2)
17) Casebeer, L& Bennett, N. & Kristofco, R. "Physician Internet Medical Information Seeking and On-line Continuing Education Use Patterns, The J. Cont. Educe". Health Prof., vol. 22,(2002) pp. 33-42.
18) Wutoh, R.& Boren, S. & Balas, E. "eLearning: A Review of Internet-Based Continuing Medical Education, The J. Cont. Educ". Health Prof., Vol. 24,(2004) pp. 20-30.



19) Lau, F. & Bates, J. "A Review of e-Learning Practices for Undergraduate Medical Education, J". Med. Sys., Vol. 28, No. 1, (2004)pp. 71-87

20) Ruiz, J.& Mintzer, M.& Leipzig, R. "The Impact of E-Learning in Medical Education, Acad". Med., Vol. 81, No. 3,(2006) pp. 207-212.

21) Sargeant, J. "Medical education for rural areas: Opportunities and challenges for information and communication technologies, J. Postg". Med., vol. 51, no. 4,(2005) pp.301-307

22) Dennis, J. K. "Problem-Based Learning in Online vs Face-to-Face Environments, Educe". For Health, Vol. 16, No. 2,(2003) pp. 198-209.

23) Geissbuhler, A & Bagayoko, C. & Ly, O. "The RAFT network: five years of distance continuing medical education and tale-consultation over the Internet in French-speaking Africa", more on (http://raft.hcuge.ch/)

24) E-lfh."eLearning for Healthcare". (http://www.e-lfh.otg.uk/

25) Global health. "USAID Global eLearning Centre" (http://www.globalhealthlearning.org/learnmore.cfm)

26) Anand, A., Sethi, N., Sharon, G., Mathew, G., Songara, R., Kumar, P. "Internet pharmacy: need to be implemented in India". Chronicles of Young Scientists. (2010) pp.16-25.



27) Joseph, A . "Patients' Use of the Internet for Medical Information". J Gen Intern Med, (2002 March) pp.180–185.

28) Medicines: spurious/falsely-labelled/ falsified/counterfeit (SFFC) medicines (http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs275/en/)

29) Who. Counterfeit drugs kill,
(http://www.who.int/impact/FinalBrochureWHA2008a.pdf)

30) WHO. "A health telematics policy in support of WHO's Health-For-All strategy for global health development: report of the WHO group consultation on health telematics". 11–16 December, Geneva, 1997. Geneva, World Health Organization, 1998.

31) Rashid ,B. "Policy: The Taxonomy of Telemedicine". Telemedicine and e-Health. (July/August 2011) pp.484-494

32) Joseph ,A . "Patients' Use of the Internet for Medical Information". J Gen Intern Med. (2002 March) pp.180–185.

33) Brian Solis. Defining social media 2006-2010. http://www.briansolis.com/2010/01/defining-social-media-the-saga-continues/

34) http://en.wikipedia.org/wiki/Social_networking_service

35) Core characteristics of web 2.0 services. http://www.techpluto.com/web-20-services/

36) http://en.wikipedia.org/wiki/Facebook

37) http://www.facebook.com/facebook#!/facebook?sk=info



38) http://www.facebook.com/press/info.php?statistics

39) Twitter is the best way to discover what's new in your world. (http://twitter.com/about)

40) Webopedia (http://www.webopedia.com/term/y/youtube.html)

41) Blog. (http://en.wikipedia.org/wiki/Blog#cite_note-1)

42) Alexander, E. & Finlayson, K & Faisal R. "Use social media to strengthen health systems, SciDev NET". September 2011 http://www.scidev.net/en/health/opinions/use-social-media-to-strengthen-health-systems.html

43) HIFA2015. (http://www.hifa2015.org/)

44) WHO Patient Safety. (http://www.who.int/patientsafety/patients_for_patient/en/)

45) Implementation of Best Practices (IBP) Knowledge Gateway for Reproductive Health http://knowledge-gateway.org/

46) eHealth Code of Ethics http://www.ihealthcoalition.org/ehealth-code-of-ethics/

47) Hon. Health on the Net Foundation: The HON code in brief. . Available At:
(http://www.hon.ch/HONcode/Conduct.html). Availability Date (20\09\2012)

48) Berland GK et al. "Health information on the Internet: accessibility, quality, and readability in English and Spanish". JAMA, (2001)pp. 285



49) ECOSOC: "Africa Regional Ministerial Meeting Accra", Ghana 10-11 June, 2009
(http://www.un.org/en/ecosoc/newfunct/pdf/ghanabackgroundnote.pdf)



الفصل الحادي عشر

خصوصية البريد الإلكتروني

د. فايزة دسوقي أحمد

أستاذ علم المكتبات والمعلومات المشارك

قسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب- جامعة بني سويف

قسم المعلومات ومصادر التعلم

كلية الآداب والعلوم الإنسانية– جامعة طيبة



خصوصية البريد الإلكتروني

تمهيد:

شهدت قضية الخصوصية تحولاً كبيرًا منذ ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القرن الماضي، وبدأ قلق الأفراد يظهر حول كيفية جمع بياناتهم الشخصية، ومعالجتها ونشرها من قبل عدد كبير من المنظمات العامة والخاصة باستخدام هذه التكنولوجيا. وازداد القلق مع ازدياد وسائل المراقبة على مر السنوات، حتى أصبحت المراقبة منذ تسعينيات القرن الماضي جزء من العمل الروتيني في المؤسسات العامة والخاصة (Bennett, 2001). فنجد أن شركات بطاقات الائتمان لديها برمجيات تمكنها من تتبع الشخص فيما يتعلق بالأماكن والأوقات التي قام بالتسوق فيها، وهناك كاميرات الفيديو التي تسجل ملامح الشخص الجسدية والأماكن التي تواجد فيها، وكذلك البوابات الأمنية التي تسجل وزنه وشكله (Gotterbarn, 1999) وغير ذلك من وسائل التتبع.

ويعد البريد الإلكتروني من أكثر خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات انتشارًا على مستوى العالم، فقد قُدر عدد مستخدمي البريد الإلكتروني في عام ١٩٩١م بحوالي ١٢مليون مستخدم (Casarez, 1992)، وفي عام ٢٠٠٠م بحوالي٥٠٥ مليون مستخدم، وفي عام ٢٠٠٥ م بحوالي ٢،١ بليون مستخدم (Teel، ٢٠٠٦). وقد قفز هذا العدد في عام ٢٠٠٩م إلى حوالي ٩،١ بليون، ويتوقع أن يصل عدد مستخدمي البريد الإلكتروني في عام ٢٠١٤م إلى ٥،٢ بليون مستخدم (Tschabitscher، ٢٠٠٩). أما عدد الرسائل المرسلة عبر البريد الإلكتروني فقد قدر عددها في ١٩٩٤م بحوالي ٧٧٦ بليون



رسالة في ذلك العام (Rosenberg, 1999). وقدر في عام ١٩٩٧م بحوالي ٤٥ مليون رسالة يوميًّا (Dmytrenko, 1997). وفي عام ٢٠٠٩م بحوالي ٢٤٧ بليون رسالة يوميًّا. وفي عام ٢٠١٠م بحوالي ٢٩٤ بليون رسالة يوميًّا، ويعني هذا أن هناك ٨،٢ مليون رسالة تُرسل كل ثانية، وأن ٩٠ ترليون رسالة تُرسل خلال العام (Tschabitscher، ٢٠١٠).

توضح لنا الإحصائيات السابقة مدى الكم الهائل من الرسائل التي تُرسل عبر البريد الإلكتروني حول العالم، وما تحويه هذه الرسائل من عدد لا حصر له من المعلومات الشخصية والسريّة. ولأهمية الحفاظ على هذه المعلومات، سيحاول الفصل الحالي التعرف عن قرب على إمكانية تتبع البريد الإلكتروني، ومراقبة مستخدميه وانتهاك خصوصيتهم.

١ / البريد الإلكتروني:

يتناول هذا الجزء تعريف البريد الإلكتروني، والتجهيزات اللازمة له، وهيكلية رسائله، وآلية عمله، ومزاياه، وعيوبه.

١ / ١ تعريف البريد الإلكتروني:

استطاعت "أمل وجيه حمدي" وفقًا لما رصدته من تعريفات اصطلاحية للبريد الإلكتروني أن تقسم تلك التعريفات إلى مجموعتين. ركزت المجموعة الأولى على الأطراف المكونة لعملية الاتصال والتجهيزات المادية المرتبطة بالبريد الإلكتروني، ومنها على سبيل المثال:

- نظام يتيح للفرد استخدام الحاسب الآلي في تبادل الرسائل بينه وبين مستخدم آخر أو مجموعة من المستخدمين، عبر شبكة اتصالات تستخدم بروتوكولات اتصال معيارية.



- وسيلة تقنية تشتمل على معدات ووسائل اتصال تسمح بإدخال الرسائل الشخصية وتخزينها وتوزيعها من نقطة إلى نقطة أخرى أو عدة نقاط، وذلك باستخدام أجهزة الحاسبات المصغرة ولوحة مفاتيح.
- وسيلة لإرسال الرسائل والملفات النصية....إلخ، عن طريق وسائل إلكترونية من جهاز حاسب متصل بشبكة اتصالات إلى جهاز حاسب آخر متصل بنفس الشبكة.
- الطرق المختلفة لتبادل الرسائل الشخصية بين مستخدم كمبيوتر وآخر من خلال أحد أنواع الربط الإلكتروني للبيانات.
- وسيلة لنقل الرسائل وملفات البيانات وغيرها بواسطة طرق إلكترونية من حاسب آلي متصل بشبكة اتصالات إلى حاسب آخر.
- نظام للاتصال الإلكتروني على مستوى العالم، يقوم فيه الحاسب الآلي بتوليف رسالة على أحد المنافذ المتصلة بشبكة الاتصالات، بحيث يمكن نقلها إلى منفذ آخر مُستقبِل.

أما المجموعة الثانية فتشير إلى طبيعة الرسائل المرسلة من خلال خدمة البريد الإلكتروني، وقد لاحظت "أمل" أن التعريفات في هذه المجموعة كانت أقل من التعريفات التي وردت في المجموعة الأولى، ومن أبرزها:

- الرسائل التي يتم نقلها واستقبالها بواسطة الحاسبات الآلية عبر شبكة اتصالات، حيث يقوم نظام البريد الإلكتروني بتبادل النصوص والرسوم، وفي بعض الأحيان الأصوات والرسوم المتحركة فيما بين مستخدمي هذا النوع من البريد.



- الرسائل التي يتم نقلها من خلال وسائل كهربية أو إلكترونية أو بصرية (حمدي، ٢٠٠٢).

٢ / ١ التجهيزات اللازمة للبريد الإلكتروني:

تشتمل التجهيزات اللازمة للبريد الإلكتروني على نوعين هما التجهيزات المادية، والتجهيزات البرمجية.

١ / ٢ / ١ التجهيزات المادية:

تتمثل التجهيزات المادية المطلوبة في:

- جهاز حاسب آلي [أو أية أجهزة حديثة يمكنها الاتصال بالإنترنت مثل الهواتف الذكية الحديثة.
- تجهيزات للاتصال السلكي أو اللاسلكي بالإنترنت.
- مودم Modem: جهاز يقوم بتحويل الإشارات الرقمية الصادرة من جهاز الحاسب الآلي إلى إشارات تناظرية يمكن نقلها عبر وسائل الاتصال إلى جهاز أو أجهزة حاسبات أخرى. ويُستخدم نفس جهاز المودم ليعيد تحويل الإشارات المستقبلة من إشارات تناظرية إلى رقمية، حتى يترجمها الحاسب الآلي مرة أخرى لتظهر في النهاية في شكل بيانات أو معلومات (حمدي، ٢٠٠٢).

١/٢/٢ التجهيزات البرمجية:

تتمثل التجهيزات البرمجية المطلوبة في:

- الحصول على خدمة الاتصال بالإنترنت، من خلال الاشتراك بإحدى الشركات أو موردي خدمات الإنترنت Internet Services Providers ISP).
- برنامج للتصفح عبر شبكة الإنترنت، مثل InternetExplorer أوChromeGoogle.



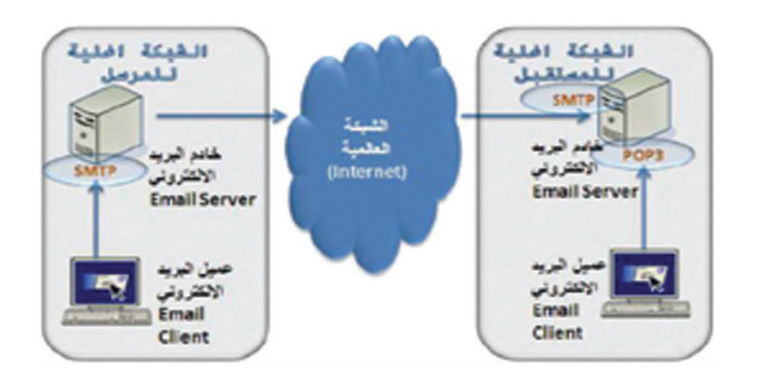
- ■ بروتوكول TCP/IP) Transmission Control Protocol /Internet Protocol) للاتصال بالإنترنت ولنقل البيانات عبر الشبكة.
- ■ بروتوكول نقل الملفات FTP) File Transfer Protocol) (حمدي، ٢٠٠٢).
- ■ بروتوكولات البريد الإلكتروني المتمثلة في:

• برتوكول نقل البريد البسيط (STMP) SimpleMailTransportProtocl: يعمل هذا البرتوكول على نقل رسائل البريد الإلكتروني ونشرها وتوزيعها بصورة صحيحة وهو مثل موزع البريد التقليدي .

• برتوكول مكتب البريد POP) PostOffice Protocol) : يلعب هذا البرتوكول دور رجل البريد الذي يقوم بوضع كل رسالة في صندوق البريد الصحيح، وهو خاص بالرسائل الواردة ووضعها في صناديق البريد الافتراضية المناسبة (الشريف، ٢٠٠٦) ويوضح الشكل رقم (١) طريقة عمل بروتوكولات البريد الإلكتروني

الشكل رقم (١)

طريقة عمل بروتوكولات البريد الإلكتروني



(المصدر: الغثبر وهيشة، ٢٠٠٩)



٣/١ هيكلية رسالة البريد الإلكتروني:

يتكون البريد الإلكتروني من عدة أجزاء هي:

١. ترويسة رأس الرسالة (Header): وتحتوي على البيانات التالية:

- المُرسِل (from): يمثل العنوان البريدي للمُرسِل، ويكون عادة على الصيغة (sender@source domain name) حيث:
  - sender: اسم حساب البريد الإلكتروني للمُرسِل.
  - source domain name: اسم النطاق للخادم الذي صدرت منه الرسالة.
- المُستقبِل (to): يمثل العنوان البريدي للمُستقبِل، ويمكن أن يحوي عنوانًا مستقلاً واحدًا أو مجموعة من المستقبلين. ويكون عنوان المُستقبِل على الصيغة (receiver@destination domain name)، حيث:
  - receiver: اسم حساب البريد الإلكتروني للمُستقبِل.
  - destination domain name: اسم النطاق للخادم الذي ستُورد الرسالة إليه.
  - المسار (Route): بيان تفصيلي لمسار الرسالة من خادم البريد الإلكتروني المُرسِل إلى خادم البريد الإلكتروني المُستقبل، مرورًا بالخوادم الوسيطة الأخرى، مرتبة حسب التسلسل الزمني من الأسفل إلى الأعلى. وعادة لا تعرض برامج عميل البريد الإلكتروني بيانات المسار مباشرة مع البريد، لكن بالإمكان عرضها عن طريق خيارات متوفرة في برامج عميل البريد الإلكتروني. ويوضح الشكل رقم (٢) مسار رسالة بريد إلكتروني.



الشكل رقم (٢)

```
Delivered-To: akc@b-company.com
Received: by 10.141.45.1 with SMTP id x1cs19411rvj;
        Thu, 17 Jan 2008 14:35:34 -0800 (PST) ←خادم المستقبل
Received: by 10.100.44.4 with SMTP id
r4mr5496105anr.55.1200609333232;
        Thu, 17 Jan 2008 14:35:33 -0800 (PST) ←الخادم الوسيط الثاني
Received: by 10.100.167.15 with HTTP; Thu, 17 Jan 2008
14:35:06 -0800 (PST) ←الخادم الوسيط الأول
```

(المصدر: الغثبر وهيشة، ٢٠٠٩)

٢. الموضوع (Subject): يمثل موضوع الرسالة.

٣. النص (Body): يمثل نص الرسالة (الغثبر وهيشة، ٢٠٠٩).

٤/١ آلية عمل البريد الإلكتروني:

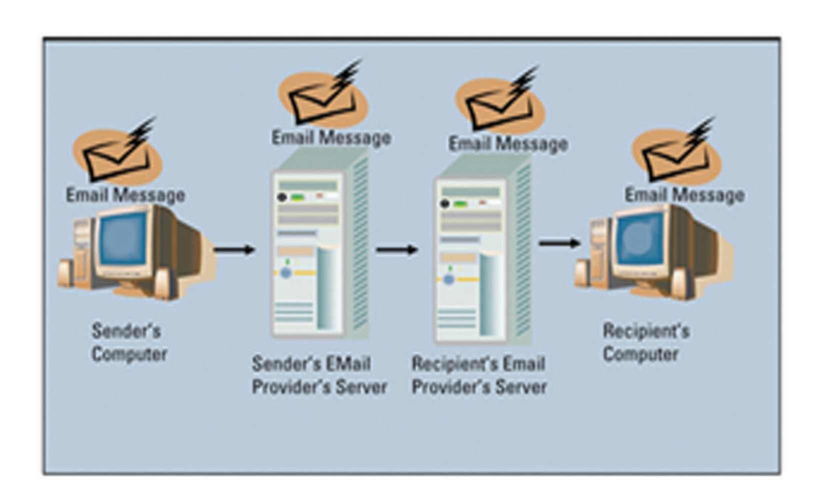
تتمثل الخطوات التي تمر بها رسالة البريد الإلكتروني من المُرسِل حتى تصل إلى المُستقبِل فيما يلي:

- عند إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني، تنقسم هذه الرسالة إلى عدد من الحزم الصغيرة، يتم نقلها عبر الإنترنت.
- تتوقف هذه الحزم مؤقتًا على طول الطريق حتى تصل إلى وجهتها النهائية. ويستغرق النقل بضع ثوان، حيث تتوقف الحزم ثانية واحدة للانقسام بينما يتم التوجيه وإعادة التوجيه routed and rerouted.

- بمجرد تقسيم رسالة البريد الإلكتروني إلى حزم للتسليم عبر الإنترنت، ليس لدى مالكها أي سيطرة على المسار الذي تسلكه تلك الحزم أثناء سفرها إلى وجهتها النهائية. فالمُرسِل لا يستطيع تحديد ما إذا كانت الحزمة ستتوقف مرة أو مرتين أو عشرين مرة في طريقها إلى المُستقبِل.
- يجمع حاسب المُستقبِل كل الحزم ويعيد بناء رسالة البريد الإلكتروني لتخزينها في صندوق بريد المُستقبِل، حتى تتم قراءتها من قِبله (Freeman, 2007). ويبين الشكل رقم (٣) انتقال رسالة البريد الإلكتروني عبر الخوادم.

الشكل رقم (٣)

انتقال رسالة البريد الإلكتروني عبر الخوادم



(المصدر: Business Driven Information Systems, 2009)



٥ / ١ مزايا البريد الإلكتروني:

للبريد الإلكتروني مزايا عدة، منها:

- سهل الاستخدام.
- إمكانية الاحتفاظ برسائل البريد الإلكتروني بشكل دائم.
- سهولة الوصول إلى الرسائل الموجودة في حساب الشخص من أي مكان، وإعادة قراءتها عدة مرات.
- إرسال الرسالة في الوقت المناسب للمُرسِل، وقراءتها في الوقت المناسب للمُستقبِل.
- سهولة الرد على رسالة المُرسِل من قِبل المُستقبِل.
- سهولة إعادة إرسال الرسائل التي ترد للمتلقي لأشخاص آخرين (Schnaitman, 1999).
- وسيلة اتصال رخيصة الثمن.
- يعمل البريد الإلكتروني طوال الوقت دون أجازات أو عطل رسمية أو غير رسمية.
- لا تضل الرسائل طريقها إلى صندوق البريد الإلكتروني كما قد يحدث في البريد العادي.
- تسجيل وقت تاريخ إرسال الرسائل وحفظها وإن كان وقتاً غير دقيق مائة بالمائة.
- إمكانية إرسال الرسالة الواحدة لأكثر من شخص في وقت واحد (الشريف، ٢٠٠٦).



٥ / ١ عيوب البريد الإلكتروني:

من عيوب البريد الإلكتروني:

- إمكانية الحذف أو التعديل، كما أن محو الرسائل وحذفها لا يعنى التخلص منها نهائياً.
- افتقاد الطابع الرسمي (الشريف، ٢٠٠٦).
- وسيلة لنقل الفيروسات وبرامج التجسس وغير ذلك من البرمجيات الخبيثة التي تسبب أضرارًا بالغة للحاسبات والبرمجيات الموجودة عليها.
- وسيلة للاحتيال والاصطياد الإلكتروني.

٢ / مفهوم الخصوصية:

تعتبر الخصوصية من المفاهيم التي كثرت المناقشات حولها، كما أن مهمة تعريفها ليست بالمهمة السهلة، فهناك تعريفات لا حصر لها للخصوصية باعتبارها مفهوم فلسفي. وكل تعريف يتناول بعض الجوانب المهمة في هذه القضية، ومن المستحيل تقريبًا التوصل إلى تعريف كامل بشكل أو بآخر.

ويعتبر Samuel Warren وLouis Brandeis أقدم من حاول وضع تعريف للحق في الخصوصية، فقد ذكرا في عام ١٨٩٠ م أن الخصوصية تعني حق الشخص في أن يتُرك وحيدًا، وأن يكون بعيدًا عن أعين الآخرين وآذانهم، لحماية خصوصية أفكاره وعواطفه. أي أنهما اشتقا حق الخصوصية من الحق الواسع في الحرية. ومشكلة هذا التعريف، أنه يمكن انتهاك خصوصية الشخص دون أي تعدٍ أو انتهاك لحريته. والمشكلة



الأخرى هي أن تعريف حق الخصوصية بهذا الشكل، يجعل الحق واسع جدًا، ولا يعطي أية دلائل عن الحالات التي تبرر تجاوز هذا الحق.

ويمكن تعريف الخصوصية بطريقة أخرى، فيتم النظر إلى الخصوصية على أنها التحكم في الوصول إلى معلومات الفرد الشخصية. والنظر إلى الخصوصية بهذا الشكل يجعلها أقرب ما يكون إلى حق من حقوق الملكية، التي يُمكن للمالك التعامل معها بالطريقة التي يريدها. ومع ذلك من المشكوك فيه إذا كان من المناسب ربط الخصوصية والتحكم فيها بهذا الشكل، فالشخص الذي يكشف بحرية عن معلوماته للناس على نطاق واسع، قد فقد خصوصيته، ولكن لأن الكشف عن هذه المعلومات طوعي تمامًا فلم يكن هناك فقد للتحكم. ويبدو واضحًا أن الشعور بالسيطرة على المعلومات الشخصية من الجوانب المهمة للخصوصية، ولكنها لا يمكن أن تشكل الخصوصية في حد ذاتها.

وهناك طريقة ثالثة لتعريف الخصوصية، ويتم فيها جعل المرجعية لمفهوم الحياة العامة والحياة الخاصة. فالحياة الخاصة هي ذلك الجزء من الحياة الذي يهتم بالعلاقات العائلية والشخصية، أما الحياة العامة فهي الجزء المتعلق بالتعامل مع المجتمع. ويجعل هذا التعريف حق الخصوصية الحق في جعل حياة الفرد بعيدة عن تدخل الحكومة غير المبرر. والتعريف بهذا الشكل جلب بعض الأفكار المهمة، إلا أنه يشوبه التقصير في وضع تعريف ملائم للخصوصية بشكل عام، فمثل هذا التعريف يجعل الحكومات ووكالاتها فقط هي التي يمكن أن تنتهك خصوصية الشخص، والأمر ليس كذلك.



ورغم أنه من الواضح أن هناك مشكلات في التعريفات الرئيسة للخصوصية، فإن هذه التعريفات قد وصفت بعض الملامح المهمة للخصوصية. فقد سلطت الضوء على أهمية الخصوصية وضرورتها لكي تسمح للشخص بتحقيق أهدافه ومشروعاته في الحياة. والتعريفات التي ربطت الخصوصية بالسيطرة على كشف المعلومات الشخصية، لفتت الانتباه إلى أن الخصوصية ضرورية (على الأقل في بعض الحالات) للحول دون الإضرار بالشخص إذا تم معرفة معلومات غير مقبولة اجتماعيًّا عنه، لذا فإن حق السيطرة على الكشف عن هذه المعلومات الشخصية ضروري لحماية هذا الشخص من الأذى. أما تعريفات الخصوصية التي ميزت بين جوانب الحياة العامة والخاصة للشخص، هي بمثابة تذكير بأهمية هذا التمييز، نظرًا للتدخل المفرط للحكومة في الجوانب الخاصة للإنسان، مثال على ذلك ضرورة الاقتراع السري في الانتخابات، لأن تصويت الشخص إذا كان معروفًا للحكومة سوف يجعل من الصعب إن لم يكن من المستحيل قيام الشخص بدور الناخب بالشكل الصحيح (Coleman, 2006).

والجدير بالذكر أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما سبق ذكره عن جلبها لوسائل متعددة وسهلة لتتبع الأفراد، جعل الكتابات الحديثة تحاول أيضًا وضع تعريفات للخصوصية تتلاءم مع التحديات التي أفرزتها تلك التكنولوجيا، ومن هذه التعريفات:

- خصوصية الاتصالات هي الحق في عدم تتبع اتصالات الشخص.
- خصوصية المعلومات هي الحق في التحكم في الكشف عن المعلومات الشخصية والوصول إليها (Gotterbarn, 1999). ويشير ذلك إلى حقوق الأفراد والمنظمات في تحديد متى وكيف وإلى أي مدى يتم نقل المعلومات الشخصية عنهم إلى الآخرين.



وعند الحديث عن الخصوصية لا يمكن إغفال اهتمام الدين الإسلامي الحنيف بهذا الحق، فنجد أن الله سبحانه وتعالى قد ذكر في كتابه الحكيم آيات بينات توضح عدم اقتحام حياة الشخص أو بيته دون إذنه، فقال جل وعلا "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تَدْخُلُوا بُيُوتًا غَيْرَ بُيُوتِكُمْ حَتَّى تَسْتَأْنِسُوا وَتُسَلِّمُوا عَلَى أَهْلِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ. فَإِن لَّمْ تَجِدُوا فِيهَا أَحَدًا فَلا تَدْخُلُوهَا حَتَّى يُؤْذَنَ لَكُمْ وَإِن قِيلَ لَكُمُ ارْجِعُوا فَارْجِعُوا هُوَ أَزْكَى لَكُمْ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ" (النور، ٢٧-٢٨). كما وردت أحاديث صحيحة عن الحبيب عليه أفضل الصلاة والسلام تؤكد على هذا الجانب، حيث قال عليه أفضل الصلاة والسلام: "…. لا تجسسوا ولا تنافسوا ولا تناجشوا ولا تدابروا ولا تباغضوا وكونوا عباد الله إخوانًا"، وقال "من حسن إسلام المرء تركه مالا يعنيه"، وقال أيضًا "لو إن امرأ اطلع عليك بغير إذن، فحذفته بحصاة ففقأت عينه، لم يكن عليك جناح"، كما ورد أيضًا أنه "اطلع رجل من جحر في حجر النبي صلى الله عليه وسلم ومع النبي صلى الله عليه وسلم مدرى يحك به رأسه فقال لو أعلم أنك تنظر لطعنت به في عينك إنما جعل الاستئذان من أجل البصر" (صحيح البخاري).

وخلاصة العرض السابق، يمكن القول إجمالاً بأن الخصوصية تعني حق الفرد في:

- أن يبقى في معزل عن مراقبة الآخرين له.
- عدم تتبع اتصالاته.
- تحديد المعلومات التي ستُجمع منه أو عنه، والحفاظ على سريّة تلك المعلومات، وعدم إفشائها لأطراف أخرى دون موافقة منه.



٣ / الخصوصية والبريد الإلكتروني:

ويتبادر سؤال إلى الذهن الآن وهو "هل البريد الإلكتروني آمن ولا يمكن انتهاك خصوصية من يستخدمه؟"، وبمعنى آخر هل يستطيع مستخدم البريد الإلكتروني البقاء بعيدًا عن مراقبة الآخرين له؟ وهل من حقه تحديد المعلومات التي ستُجمع منه أو عنه أثناء استخدام البريد الإلكتروني، وهل من حقه الحفاظ على سرية تلك المعلومات، وعدم إفشائها لأطراف أخرى دون موافقة منه؟. والإجابة عن هذا السؤال يعكسها الواقع الذي أثبت أن البريد الإلكتروني مثله مثل العديد من الخدمات التكنولوجية الحديثة، قد جلب مشكلات جمة لقضية الخصوصية. وسنعرض فيما يلي للجهات التي تستطيع انتهاك خصوصية البريد الإلكتروني، وأدوات وأساليب انتهاك خصوصية البريد الإلكتروني وتعقب مستخدميه.

٣ / ١ الجهات التي يمكن أن تنتهك خصوصية البريد الإلكتروني:

تشتمل أهم الجهات التي يمكن أن تنتهك خصوصية البريد الإلكتروني على مقدمي خدمة البريد الإلكتروني، ومقدمي خدمة الهاتف، وجهات إنفاذ القانون، والمخترقين (الهاكرز)، وأصحاب العمل، والشركات الدعائية والتجارية.

٣ / ١ / ١ مقدمو خدمة البريد الإلكتروني:

- يمكن لمقدم خدمة البريد الإلكتروني أن يطلع على رسائل من يستخدمون هذه الخدمة من خلاله، ومن خلال ذلك يستطيع أن يعرف الكثير من المعلومات عنهم مثل الدول والمدن التي يسكنون فيها، وعناوين بروتوكول الإنترنت الخاصة بهم، وربما أرقام هواتفهم، وغير ذلك من المعلومات التي تحويها الرسائل (Email Privacy INFO., 2010).



■ يمكن قراءة البريد الإلكتروني من قِبل العديد من الأفراد العاملين في الجهات القائمة على تقديم خدمة البريد الإلكتروني، على سبيل المثال:

- أي شخص يعمل لدى مقدم خدمة الإنترنت الذي يتعامل معه مُرسِل الرسالة.
- أي شخص يعمل لدى مقدم خدمة الإنترنت الذي يتعامل معه مُستقبِل الرسالة.
- أي شخص يعمل على عشرات الموجهات routers التي تمر من خلالها حزم البيانات (Business Driven Information Systems, 2009).

■ تقوم الخوادم بنسخ محتوياتها نسخًا احتياطيًّا بما فيها رسائل البريد الإلكتروني، وبعض أشرطة النسخ هذه يتم الاحتفاظ بها لفترات طويلة وقد لا يتوافر لها الأمان الكافي مما يعني إمكانية الوصول إليها من قبل العديد من الأفراد الذين يعملون داخل هذه الخوادم، أو المخترقين (McArthur, 2001).

■ يمكن لمقدمي خدمات البريد الإلكتروني بيع البيانات المتعلقة بمستخدمي البريد الإلكتروني إلى جهات تجارية.

٣/١/٢ مقدمو خدمة الهاتف:

أي شخص لديه إمكانية للوصول إلى معدات التحويل الهاتفي telephone switching في شركة الهاتف التي تنقل رسائل البريد الإلكتروني، يمكنه اعتراض تلك الرسائل(Business Driven Information Systems, 2009).

٣/١/٣ جهات إنفاذ القانون:

تستطيع جهات إنفاذ القانون اعتراض البريد الإلكتروني للمشتبه فيهم (Coleman, 2006).



٤/١/٣ المخترقون (الهاكرز):

يستطيع المخترقون بما لديهم من مهارات اعتراض رسائل البريد الإلكتروني. وتتنوع أهدافهم لذلك حيث تتراوح من سرقة الأسرار التجارية، وتدمير البيانات، والتخريب، وإفساد اتفاق أو مهمة معينة (Behar, 1997)، وسرقة البيانات الشخصية المتعلقة بالحسابات المصرفية إلى مجرد التسلية.

٥/١/٣ أصحاب العمل:

تقوم معظم المؤسسات بإنشاء حساب بريد إلكتروني لموظفيها على موقعها على الإنترنت. وقد بينت الدراسات أن معظم هذه المؤسسات يقوم بمراقبة البريد الإلكتروني الخاص بموظفيها، فعلى سبيل المثال بينت دراسة أن أكثر من ٧٥٪ من الشركات في الولايات المتحدة الأمريكية تسجل وتستعرض اتصالات وأنشطة الموظفين في مكان العمل بشكل دوري، بما في ذلك المكالمات الهاتفية، واستخدام البريد الإلكتروني، وملفات الحاسب الآلي (Freeman, 2007). ولأهمية هذه القضية سيتم تناولها بالتفصيل فيما يلي:

١/٥/١/٣ مزايا استخدام البريد الإلكتروني في العمل:

أصبح عنوان البريد الإلكتروني سمة مشتركة في جميع بطاقات العمل business cards لما يوفره من مزايا، من أهمها:

- توفير المساحات الخاصة بالعمل من خلال التوفير والإقلال من العمل الورقي.
- توفير مساحات حفظ المستندات.
- توفير الوقت المخصص لأرشفة الملفات والرسائل (صادق، ٢٠٠٥).
- تعزيز فعالية المؤسسة من خلال تسهيل تدفق الاتصالات بين الموظفين على جميع المستويات.



- تعزيز كفاءة الاتصالات، والإقلال من استخدام الهاتف والفاكسات والبريد الورقي.
- تخفيض المصروفات، من خلال الإقلال من تكاليف استخدام الأوراق وطوابع البريد (Cappel, 1993).
- تسهيل مهام المؤسسة لتوزيع العمل على العمال المؤقتين، والمقاولين المستقلين، والموظفين عن بعد (McCollum, 1996).

٢/٥/١/٣ آراء حول مراقبة أصحاب العمل لبريد الموظفين الإلكتروني:

تنقسم الآراء حول مراقبة أصحاب العمل لبريد الموظفين الإلكتروني إلى قسمين. يؤيد القسم الأول مراقبة بريد الموظفين الإلكتروني،ويرى أن هذه العملية لا تنتهك خصوصية الموظف. بينما يعارض القسم الثاني ذلك، ويؤكد على أن هذه المراقبة هي وسيلة لانتهاك خصوصية الموظف.

القسم الأول المؤيد لمراقبة بريد الموظفين الإلكتروني:

يرى من ينتمي لهذا القسم أن مراقبة صاحب العمل لبريد الموظف الإلكتروني، أمر لا غبار عليه وأنه لا ينتهك خصوصية الموظف للأسباب التالية:

- إرسال البريد الإلكتروني تم القيام به في مكان العمل، ومكان العمل هو مكان عام، والمكان العام لا يتوقع فيه القيام بأعمال تتطلب خصوصية.
- تم تشغيل الموظفين لتعزيز أعمال المؤسسة وليس لقضاء أمورهم الشخصية.
- من المتوقع أن كل أدوات العمل التي وفرها صاحب العمل يجب أن تستخدم فقط في أعمال المؤسسة، وأن أي استخدام لهذه الأدوات لا يُتوقع معه توافر الخصوصية (Hornung,2005).



- الموظف لن يقوم بأعمال غير قانونية طالما أنه يعرف أنه مُراقَب.
- صاحب العمل له الحق في حماية ممتلكاته ضد السرقة والاحتيال(Lee &Kleiner, 2003).
- الحرص على إنتاجية العمل، فأصحاب العمل يعتقدون أن الموظف يهدر الكثير من الوقت في قراءة رسائل بريده الإلكتروني والرد عليها، وبالتالي لا يؤدي عمله كما ينبغي، مما يقلل من إنتاجيته وبالتالي تقل أرباح المؤسسة.
- حتى لا يزدحم نظام البريد الإلكتروني ويتعطل بسبب استخدامه من قِبل الموظفين لأغراض شخصية، وخاصة عند إرسال واستقبال المعلومات التي تشغل حيزًا كبيرًا مثل ملفات الصور والفيديو. ويمكن أن تتفاقم المشكلة إذا تم إعادة إرسال الرسائل للعديد من موظفي المؤسسة مما يعني إشغال الخادم بآلاف الملفات التي لا تتعلق بالعمل، ولا تعود بفائدة للمؤسسة. ويتسبب هذا في بطء نظام البريد الإلكتروني، مما يجعل موظفي المؤسسة لا يتسلمون الرسائل والملفات المتعلقة بالعمل في الوقت المطلوب.
- المراقبة ضرورية لحماية أمن معلومات المؤسسة وسريتها المخزنة داخل خوادم المؤسسة. وأصحاب العمل قلقون بشأن تسريب الأسرار التجارية أو غيرها من المعلومات السرية خِلسة. فسهولة إرفاق عدد كبير من الملفات مع رسائل البريد الإلكتروني، وسهولة تناقلها قد تؤدي إلى وصولها إلى أيدي المنافسين، مما يعني احتمال فقد المؤسسة لعملها.
- قلق أصحاب العمل من المسؤولية القانونية المترتبة على نقل أو عرض إيحاءات أو رسائل جنسية أو عنصرية عبر نظام البريد الإلكتروني الخاص بمؤسستهم. كما



أن تناقل هذه النوعية من الرسائل عبر نظام البريد الإلكتروني الخاص بالمؤسسة يجعل بيئة العمل تتسم بالعدائية (Hornung,2005).

القسم الثاني المعارض لمراقبة بريد الموظفين الإلكتروني:

يرى من ينتمي لهذا القسم أن مراقبة صاحب العمل لبريد الموظف الإلكتروني أمر خاطئ، وأنه ينتهك خصوصية الموظف للأسباب التالية:

- للموظف الحق في الخصوصية وعدم المراقبة.
- تؤدي المراقبة إلى الإطلاع على المعلومات الخاصة بالموظف ونسخها وربما الكشف عنها دون إذن منه.
- يمكن أخذ محتويات رسائل البريد الإلكتروني ضد الموظف إذا احتوت الرسالة على رأي الموظف الشخصي في المؤسسة التي يعمل فيها، أو في رؤسائه (Lee & Kleiner, 2003).
- كما أشار أصحاب هذا الرأي إلى أن آثار انتهاك خصوصية الموظف تنعكس بالسلب على العمل كما يلي:
- يشعر الموظف بأن صاحب العمل يراقبه لأنه لا يثق به. وافتقار الثقة يؤدي إلى انخفاض معنويات الموظفين، وتآكل الاحترام المتبادل بينهم وبين صاحب العمل. وبدون الشعور بالثقة، فإن الموظفين لن يكون لديهم ولاء للمؤسسة التي يعملون بها، ولن يعملوا بنفس الوتيرة، ولن تكون لديهم الرغبة في تعزيز مصالح المؤسسة.
- قد تؤدي المراقبة إلى أضرار صحية بالغة للموظف، فالضغط والإحباط والقلق أمراض غالبًا ما تنشأ عن مراقبة بريد الموظفين في مكان العمل. فالضغط الذي يتعرض له الموظف قد يكلف صاحب العمل أكثر من ٧٥ بليون دولار سنويًا في



شكل التغيب عن العمل، وطلب النقل، وسوء الإدارة، وارتفاع التكاليف الصحية. ويدعي أصحاب العمل أن مراقبة البريد الإلكتروني تتم لإنقاذ مال المؤسسة، ولكن على المدى الطويل يمكن أن تكلف المؤسسة ملايين الدولارات من إنتاجية الموظف (Hornung,2005).

- تحول المراقبة دون إبداع الموظف بسبب الخوف من عواقب توجيه رسالة ما (Wood, 1993).
- تستهلك جهد ووقت كبير من جانب أصحاب العمل لقراءة رسائل البريد الإلكتروني، مما يزيد من أعباء العمل (Kierkegaard, 2005).

٦/١/٣ الشركات الدعائية والتجارية:

يلجأ المعلنون والشركات التجارية لاستخدام البريد الإلكتروني لإرسال رسائل دعائية (البريد الدعائي spam)، ويُقصد بها الرسائل الترويجية الإلكترونية غير المرغوب فيها، التي يتم إرسالها عبر المجموعات الإخبارية وقوائم البريد الإلكتروني من قِبل الشركات الإعلانية والتجارية إلى الآلاف أو الملايين من مستخدمي الإنترنت (Spinello, 1999). ويُقدر عدد رسائل البريد الدعائي يوميًّا بحوالي ٥،١٤ بليون رسالة، ويمثل ذلك حوالي ٤٥٪ من إجمالي عدد الرسائل المرسلة عبر البريد الإلكتروني (Mashwani ; Khusro & Tjoa, 2009).

ويرى البعض أن البريد الدعائي هو مجرد بريد مزعج ولا يمثل مشكلة أخلاقية خطيرة، بل يرون أن هناك فائدة للمستخدمين من إرسال هذه الرسائل، وأنها لا تكلف المستخدم الكثير. وأن من حق من يدير تجارة في العالم الافتراضي أن يعلن عن منتجاته في العالم ذاته، وأن استخدام البريد الإلكتروني يعتبر وسيلة فاعلة للقيام بذلك. ويجعل

من السهل على المشروعات الصغيرة إرسال رسائلها بطريقة فاعلة وبهذا يمكنها منافسة الشركات الكبرى العاملة في المجال نفسه. وهو أيضًا منبر لحرية التعبير ويقابل طرق الإعلان التقليدية. وأن من حق المعلنين استخدام العناوين الموجودة في القوائم البريدية لأنها تماثل الأسماء الموجودة في دليل الهاتف، أي أنها معلومات عامة، وأن من يريد ألا يصل أحد إلى بريده الإلكتروني عليه ألا يترك عنوان هذا البريد في مكان يمكن الوصول إليه(Spinello, 1999).

بينما يرى البعض أن "البريد الدعائي" شكل من أشكال التعدي للشركات الدعائية والتجارية، يلجئون إليه للإعلان عن منتجاتهم دون تحمل أية تكاليف مادية، وأنه يسبب مشكلات أخلاقية كثيرة، منها على سبيل المثال:

- إغراق صناديق البريد الإلكتروني برسائل لبيع أي شيء.
- استهلاك وقت الشخص في الإطلاع على الرسائل الدعائية وحذفها.
- تكلفة الاتصال بالإنترنت التي يتحملها المتلقي لهذه الرسائل.
- إشغال مساحات كبيرة من الخوادم التي يتم من خلالها إرسال هذه الرسائل (Spinello, 1999).
- يؤثر البريد الدعائي بالسلب على المسوقين الشرعيين.
- اهتزاز الثقة في البريد الإلكتروني: ففي تقرير أُجري عام ٢٠٠٥م عن طريق PewInternet &American Life Project ذكر (٥٣٪) من مستخدمي البريد الإلكتروني أن البريد الدعائي جعلهم أقل ثقة في البريد الإلكتروني، كما ذكر



(٢٢٪) من المستخدمين أن البريد الدعائي قلل من استخدامهم للبريد الإلكتروني (Truste).

وقد نوه أصحاب هذا الرأي أيضًا عن انتهاك خصوصية متلقي هذه الرسائل، ويتمثل ذلك في:

- وجود تساؤلات تحوم حول كيفية حصول الشركات التي ترسل البريد الدعائي على عناوين البريد الإلكتروني للمستخدمين. وكذلك نشرها عناوين البريد الإلكتروني للمستخدمين دون موافقتهم، والإبقاء على عناوين بريدهم الإلكتروني في مواقع الويب، وتجاهل طلباتهم لحذف أسمائهم من القوائم البريدية لهذه الشركات.
- إذا كان من حق المعلنين حرية التعبير فليس من حقهم دفع هذه الرسائل بالقوة إلى المستخدمين. فهذا انتهاك لخصوصية المستخدم الذي من حقه أن يبقى وحيدًا داخل حسابه الخاص دون تطفل عليه من المعلنين [دون موافقة منه (Spinello, 1999).
- يمكن استخدام الرسائل الدعائية لخداع الأشخاص وإقناعهم بالكشف عن بعض البيانات الشخصية، مثل الحصول منهم على كلمات المرور أو غير ذلك من المعلومات (Email PrivacyINFO, 2010).

ولخطورة البريد الدعائي على خصوصية مستخدمي خدمات البريد الإلكتروني، وضعت الدول قوانين وتشريعات للحد من هذه الظاهرة. فنجد على سبيل المثال أن بريطانيا وضعت قانونًا في ديسمبر من عام ٢٠٠٣ م ، يجعل من غير القانوني إرسال رسائل دعائية، كما وضع الاتحاد الأوروبي تشريعًا حول خصوصية البريد الإلكتروني، وأصبح بإمكان الشركات بموجب هذا التشريع إرسال رسائل البريد الدعائي فقط



للأشخاص الذين وافقوا على تسلم مثل هذه الرسائل. ويقضي هذا التشريع بتغريم الشركات التي لا تلتزم بخصوصية البيانات بمبلغ قدره ٥،٠٠٠ جنيهًا (PALMER, 2007).

٣/٢ أدوات وأساليب انتهاك خصوصية البريد الإلكتروني وتعقب مستخدميه:

تتنوع أدوات وأساليب انتهاك خصوصية البريد الإلكتروني وتعقب مستخدميه، ومن أهمها:

- إطلاع الآخرين على الرسائل إذا ترك المُرسِل أو المُستقبِل شاشة الحاسب الآلي مفتوحة دون مراقبة وعليها الرسالة، أو من خلال اكتشاف كلمة مرور مُستخدم البريد الإلكتروني، واستخدامها لفتح البريد الإلكتروني.
- التكنولوجيا المستخدمة في البريد الإلكتروني: قد تسبب البرمجيات التي تدعم عملية إرسال الرسائل مشكلات في بعض الأحيان. على سبيل المثال استخدام أمر REPLY إذا لم يتم استخدامه بدقة يمكن أن يرسل رسالة ليس فقط إلى مرسل الرسالة الأصلي ولكن أيضًا إلى كل من في الرسالة الأصلية. وعادة ما يحدث هذا أيضًا عندما يستجيب المستخدم لرسالة مرسلة من قائمة بريدية أو منتدى. فبدلاً من أن يصل الرد إلى منشئ الرسالة الأصلية فقط، فإنه يصل إلى جميع المسجلين (Kallman&Sherizen, 1992).
- رأس الرسالة: كل رسالة من رسائل البريد الإلكتروني تحتوى على رأس message header، وأي تعقب لبريد إلكتروني يبدأ في معظم الحالات من خلال فحص معلومات "رأس الرسالة". ورأس الرسالة جزء من الرسالة ينتقل عن طريق



الإنترنت، وهو يحتوي على مصدر البريد الإلكتروني، وقوائم بكل نقطة مر من خلالها البريد بالإضافة إلى تسجيل اليوم والوقت الذي حدث فيه هذا المرور. ولأن هذه المعلومات ربما تكون عديمة الجدوى للمراسلين، فإن برمجيات البريد الإلكتروني عادة ما تخفيها. ولكنها مصدر قيم للمعلومات بالنسبة للمتطفلين، فعلى سبيل المثال تحتوي على عنوان بروتوكول إنترنت (IP address) واحد أو أكثر يمكن تتبعه للوصول إلى المُرسِل، أو إلى مؤسسته التي يعمل فيها، أو إلى مقدم الخدمة له على الإنترنت.

- أحصنة طروادة: معظم هذه البرمجيات خطير جدًا، ويصعب اكتشافها. وهي تتراوح ما بين البرامج البسيطة التي تسجل الضغط على مفاتيح لوحة المفاتيح (والتي يمكن استخدامها لسرقة المعلومات وكلمات المرور)، إلى التحكم الكامل في الحاسب الآلي عن بعد. ويمكن إرسال هذه البرمجيات عبر رسائل البريد الإلكتروني (Email PrivacyINFO, 2010).
- Web Bug: هي شفرة رسومية graphic يتم وضعها داخل رسالة البريد الإلكتروني، وتُصمم لمراقبة من يقرأ الرسالة. وهي غير مرئية لأن حجمها بكسل في بكسل، وليس لها لون. ومن بين المعلومات التي تقوم بجمعها عنوان بروتوكول الإنترنت IP address للحاسب الذي تم إرسالها إليه، والوقت الذي قُرأت فيه الرسالة. ومعظم Web Bugعبارة عن برمجيات للتجسس Spyware (Bennett, 2001).
- ملفات تعريف الارتباط : Cookies ملفات تعريف الارتباط هي ملفات برمجية صغيرة تحتوي على سلسلة من البيانات، يتم تثبيتها على الحاسبات دون معرفة الشخص (Brandt, 2002)، من قِبل المواقع على الإنترنت، لفترة محددة مسبقًا.



ويتم استعادة ملفات تعريف الارتباط عادة من جانب موقع الإنترنت الذي ثبتها فقط؛ أي أن المواقع لا يمكنها الإطلاع على الملفات التي ثبتتها المواقع الأخرى. وهناك نوعان من ملفات تعريف الارتباط: ملفات تعريف الارتباط الدائمة، وملفات تعريف الارتباط غير الدائمة. وتقوم ملفات تعريف الارتباط غير الدائمة بتخزين بيانات مؤقتة على متصفح المستخدم، وتُدمر عند خروجه من المتصفح. أما ملفات تعريف الارتباط الدائمة، فهي البيانات التي ثبتها الخادم جنبًا إلى جنب مع تاريخ انتهاء صلاحية تلكالملفات، وخزنها على المتصفح الخاص بالمستخدم حتى تاريخ انتهاء صلاحيتها (Duberman & Beaudet, 2000). ويسمح استخدام ملفات تعريف الارتباط الدائمة للمواقع التي وضعتها بتعقب الشخص الذي زُرعت في حاسبه هذه الملفات ورصد كل تحركاته على الإنترنت(Article 29 Data Protection Working Party, 2008).

- تنصيب برمجيات تستطيع فتح رسائل البريد الإلكتروني وتبحث داخلها عن كلمات أو عبارات محددة.
- تنصيب برمجيات يمكنها تتبع جميع الروابط لجمع عناوين البريد الإلكتروني وما يرتبط بها من معلومات، وتجميعها في قواعد بيانات (Gotterbarn, 1999).
- تنصيب برمجيات أو تركيب أجهزة على حاسب الموظف الإلكتروني لتسجيل المفاتيح التي يتم الضغط (النقر)عليها في لوحة المفاتيح، وأخذ لقطات لما يظهر على شاشة الحاسب الآلي (Hornung,2005).
- تنصيب برمجيات التجسس وغيرها من أساليب قراءة رسائل البريد الإلكتروني السرية، وتتميز هذه البرمجيات بسهولة تركيبها، وصعوبة اكتشافها. ومثل



هذه البرمجيات يسجل كل صغيرة وكبيرة تتعلق باستخدام البريد الإلكتروني (Freeman, 2007).

٤ / اقتراحات لحماية خصوصية مستخدم البريد الإلكتروني:

رأينا فيما سبق أن البريد الإلكتروني ليس وسيلة خاصة، وأن الشخص عندما يراسل شخصًا آخر عن طريق هذه الخدمة فهو ليس بمأمن عن العيون. فرسائل البريد الإلكتروني يمكن اعتراضها وقراءتها في أي مكان أثناء انتقالها، أو يمكن قراءتها من أجهزة النسخ الاحتياطي لفترة لا نهائية. وإذا أرسل الشخص رسالة عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالعمل، فإن رئيسه يستطيع مراقبته، وإذا أصبحت المؤسسة التي يعمل فيها الشخص محل نزاع قضائي فإن من حق الجهات القضائية الإطلاع على رسائله التي أرسلها باستخدام البريد الإلكتروني للعمل. وإذا أرسل رسالة البريد الإلكتروني من المنزل، فيمكن للمهاجمين hackers اعتراضها، وإذا كان الشخص مشتبهًا به في جريمة ما، فيمكن إصدار أمر قضائي بمراقبة رسائله عبر البريد الإلكتروني. بالإضافة إلى أن مزود خدمة الإنترنت لديه القدرة على الإطلاع على رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بالمشتركين في خدماته (NOLO, 2010). لذا ينبغي اتخاذ العديد من الخطوات من قِبل الدول، ومقدمي خدمة البريد الإلكتروني، وأصحاب العمل، والمستخدم نفسه للحفاظ على الخصوصية أثناء استخدام البريد الإلكتروني. وتقدم المؤلفة فيما يلي بعض الاقتراحات والخطوات التي يمكن إتباعها لتحقيق ذلك.



١ / ٤ الدول:

من أهم الاقتراحات التي يمكن تقديمها للدول حتى تساهم في توفير الخصوصية لمستخدمي البريد الإلكتروني: ضرورة وضع قوانين تحمي خصوصية مستخدمي البريد الإلكتروني من الانتهاكات التي قد يتعرض لها من قِبل كل من مقدمي خدمة البريد الإلكتروني أو المخترقين أو أصحاب العمل أو أصحاب الشركات الدعائية والتجارية. ووجود هذه القوانين سيحد من النزاعات القانونية حول انتهاك خصوصية البريد الإلكتروني بشكل كبير. ومن الضروري أن تتلاءم صياغة هذه القوانين مع التقدم التكنولوجي في البريد الإلكتروني. وتقترح المؤلفة أن تتناول تلك القوانين -على سبيل المثال- ما يلي:

١. توضيح لمفهوم خصوصية مستخدم البريد الإلكتروني.
٢. بيان بخصوصية البريد الإلكتروني، والتأكيد على عدم انتهاكه.
٣. بيان بالأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى الإطلاع على البريد الإلكتروني للأشخاص، وتحديد من له الحق في الإطلاع.
٤. توضيح عقوبة من ينتهك خصوصية مستخدم البريد الإلكتروني.

٢ / ٤ مقدمو خدمة البريد الإلكتروني:

من أهم الاقتراحات التي يمكن تقديمها لمقدمي خدمة البريد الإلكتروني للمساهمة في توفير الخصوصية للمشتركين لديهم:

١. وضع سياسات خصوصية خاصة بالبريد الإلكتروني، وعدم الاكتفاء بسياسة الخصوصية العامة التي يتبناها للخدمات التي يقدمها بصفة عامة. وينبغي أن تغطي هذه السياسة العديد من الجوانب على سبيل المثال لا الحصر:



- بيان بالمعلومات التي يتم جمعها عن مستخدم البريد الإلكتروني، وكيف سيتم استخدامها، وطريقة تخزينها، والمدة التي يتم الاحتفاظ بها.
- تعهد بعدم الكشف عن عناوين البريد الإلكتروني للمشتركين في خدمة البريد الإلكتروني لأطراف ثالثة بدون موافقتهم (Mashwani; Khusro & Tjoa, 2009).
- التعهد بعدم استخدام محتوى الرسائل المخزنة في حساب المستخدم لأغراض تسويقية.
- التعهد بعدم استخدام أية برمجيات لتحليل معنى رسائل البريد الإلكتروني.
- التعهد بعدم قراءة رسائل البريد الإلكتروني.
- توضيح طرق التعامل مع البريد الدعائي، والرسائل التي تحوي برمجيات خبيثة (مثل الفيروسات أو الديدان...)، ورسائل الاحتيال والاصطياد phishing.
- توضيح الإجراءات التي يتم القيام بها عند إبلاغ المستخدم عن بريد دعائي.
- توضيح السياسات والإجراءات المتعلقة بالنسخ الاحتياطي لرسائل البريد الإلكتروني (على سبيل المثال: ما المعلومات التي يتم نسخها احتياطيًّا من البريد الإلكتروني؟ ولماذا؟ وكيف يتم أرشفة النسخ الاحتياطية؟ وما المدة التي يتم الاحتفاظ بها بالنسخ الاحتياطية؟ (Robertson&Unger، ١٩٩٧).

٢. تمكين مستخدم البريد الإلكتروني من التحكم في حسابه، وتحديد مستوى الخصوصية التي يريدها.

٣. الحصول على شهادات من جهات معتمدة تثبت احترام مقدم خدمة البريد



الإلكتروني لخصوصية المشتركين لديه. ومن أمثلة هذه الجهات TRUSTe التي تقدم شهادة "EMAIL PRIVACYSEAL" (Truste).

٤. وضع إجراءات أمنية مشددة لحماية محتوى رسائل البريد الإلكتروني، واتخاذ الاحتياط اللازم لمنع الكشف المتعمد أو غير المتعمد لهذا المحتوى.

٥. اقتصار استخدام المعلومات التي يتم الحصول عليها من مستخدمي البريد الإلكتروني للأغراض المعلن عنها (Cappel, 1993).

٦. إتاحة استخدام بروتوكول HTTPS مع البريد الإلكتروني، لأنه أكثر أمنًا من استخدام بروتوكول HTTP.

٧. مكافحة البريد الدعائي: تتعدد الطرق التي يمكن أن يسهم بها مزود خدمة البريد الإلكتروني لمكافحة البريد الدعائي، ومن أهم هذه الطرق على سبيل المثال:

- التصفية: تصفية رسائل البريد الإلكتروني على أساس مكونات ترويسة رأس الرسالة (Header) ومنها عنوان المُرسِل (From)، أو موضوع الرسالة (Subject)، أو نص الرسالة (Body). بحيث إذا تطابقت إحدى خصائص الرسالة القادمة، مع إحدى القيم المُعرّفة يقوم الخادم باتخاذ الإجراء المناسب.

- إعداد القوائم البيضاء والقوائم السوداء: تحتوي القائمة السوداء على عناوين بريد إلكترونية، أو أسماء نطاقات (Domain Names)، أو عناوين بروتوكول الإنترنت، ولا يُسمح للرسائل الإلكترونية القادمة من تلك العناوين بالمرور من خلال الخادم المُستقبِل، أو يتم تمريرها إلى المجلد الخاص بهذا النوع من الرسائل والمعروف باسم (Spam) أو (Bulk) أو (Junk) وترك القرار في هذه الحالة للمُستقبِل إما الإبقاء على الرسالة أو حذفها. أما في القوائم البيضاء فهي على العكس من



القوائم السوداء. فالبريد القادم، حتى وإن طابق القائمة السوداء، يُسمح له بالمرور إذا تطابقت إحدى خصائصه مع أحد عناصر القائمة البيضاء على الأقل، وذلك لضمان التأكد من وصول البريد القادم من أطراف مهمة إلى حساب بريد المُستقبِل، حتى وإن تم تصنيفه من ضمن القائمة السوداء. وهناك طريقة أخرى لاستخدام القوائم البيضاء هي السماح فقط لرسائل البريد القادمة من العناوين أو النطاقات أو الخوادم المحددة في القائمة البيضاء، وغير ذلك من الرسائل التي لم تصنف من ضمن القائمة البيضاء فإنه يتم رفضها أو إيصالها إلى المجلد الخاص في حساب المُستخدم، كما في طريقة التصفية باستخدام القوائم السوداء.

- القوائم البيضاء التجارية: هي أنظمة قوائم تُباع بواسطة جهات مستقلة أو من مُقدِم خدمة البريد الإلكتروني مقابل مبلغ مالي يدفعه المُرسِل لضمان وصول بريده إلى المُستقبِل. ومن الأساليب المستخدمة في مثل هذه الأنظمة هي التقييم (Scoring)، والشهادات (Certificates)، وبناء على ذلك ترخص الرسالة بأنها من مصدر موثوق، ويُسمح لها بالوصول إلى بريد المُستقبِل (الغثبر و هيشة، ٢٠٠٩).

٤/٣ أصحاب العمل:

من أهم الاقتراحات التي يمكن تقديمها لأصحاب العمل للإسهام في توفير الخصوصية للموظفين الذين يستخدمون البريد الإلكتروني:

١. وضع استراتيجيات لإدارة أنشطة الموظفين المتعلقة بالإنترنت بصفحة عامة والبريد الإلكتروني بصفة خاصة.

٢. إعلام الموظفين بأنه ستتم مراقبة بريدهم الإلكتروني، وأنه من غير المسموح لهم استخدام بريد العمل لإرسال الرسائل الخاصة. ومن الطرق التي يمكن استخدامها



لذلك: لصق ملصقات تحذيرية على الحاسبات الآلية، وإظهار رسائل تحذيرية على شاشات الحاسبات بما يفيد ذلك. وسيؤدي هذا إلى فوائد كثيرة منها أنه سيكون من النادر كشف الموظف لأسرار المؤسسة عن طريق هذا الوسيط، كما لن يستخدمه لأغراض احتيالية أو غير قانونية.

٣. شرح الهدف من المراقبة.

٤. بيان الوسائل المستخدمة للمراقبة (Bai; Moore & Wang, 2009).

٥. إعداد دورات تدريبية حول قضايا الأمن والخصوصية المرتبطة باستخدام البريد الإلكتروني (Rosenberg, 1999).

٦. استخدام برمجيات لمنع الموظفين من الوصول إلى البريد الإلكتروني الشخصي. واستخدام مثل هذه البرمجيات ربما يكون من شأنه إلغاء حاجة صاحب العمل لمراقبة البريد الالكتروني للموظفين.

٧. إذا قام صاحب العمل بتسجيل اتصالات الموظف عبر البريد الإلكتروني فإن من حق الموظف الإطلاع على البيانات المسجلة عنه، كما يجب على صاحب العمل عدم نشر هذه البيانات الشخصية.

٨. إذا استخدم الموظف نظام البريد الإلكتروني الخاص بالشركة فعليه التوقيع على التخلي عن حقه في الخصوصية فيما يتعلق بمحتوى البريد الإلكتروني (Bai; Moore & Wang, 2009).

٩. وضع سياسة خاصة بالبريد الإلكتروني توازن بين حقوق كل من الموظفين وأصحاب العمل، دون انتهاك حق الآخر. ووجود هذه السياسة سوف يمنع الغموض وعدم الفهم فيما يتعلق بقضايا خصوصية البريد الإلكتروني داخل المؤسسة (Lee &



(Kleiner, 2003). كما ستعمل السياسة على توفير الشعور بالأمن والثقة بين الموظفين للحفاظ على علاقات جيدة مع أصحاب العمل، وضمان معاملة عادلة لجميع الموظفين (Peters, 1994)، وستقلل من فرص تعرض المؤسسة لدعاوى قضائية، أو وضعها في مواقف محرجة (Mohan، ١٩٩٤).

ومن أهم الجوانب التي ينبغي مراعاتها عند وضع هذه السياسة:

- تكوين لجنة لوضع السياسة تتكون من ممثلين عن إدارة نظم المعلومات، والإدارة العليا، والمستشار القانوني، والمستخدمين، والموارد البشرية، وغيرها من الأطراف المهتمة (Cappel, 1993).
- تكون مكتوبة، وواضحة، ومختصرة (Peters, 1994)، ومفهومة من قِبل الموظفين.
- ضرورة الأخذ في الاعتبار عدد من العوامل المؤثرة مثل: القانون الموجود في الدولة التي تعمل فيها المؤسسة، والرأي العام، والتكنولوجيا، والاتفاقات الموجودة بين الموظف وصاحب العمل، وغير ذلك من العوامل ذات الصلة.
- تغطية كل أنواع البريد الإلكتروني، سواء الداخلية عبر نظام رسائل البريد الإلكتروني الذي تقدمه المؤسسة، أو الخارجية التي تقدمها الشركات [مثل (Yahoo! Mail] (Kallman&Sherizen, 1992).
- ألا تقتصر السياسة على تحديد حقوق المؤسسة، بل عليها أيضًا تحديد واجباتها تجاه حماية خصوصية الموظفين.
- توضيح حقوق الأطراف الثالثة، وكذلك واجباتها تجاه حماية المعلومات الشخصية للموظفين من الكشف غير المصرح به (Wood,1993).



- توضيح ما يدخل ضمن البريد الإلكتروني الخاص، والظروف التي يمكن بموجبها قراءة رسائل البريد الإلكتروني (على سبيل المثال: إذا ترك الموظف المؤسسة أو تغيب أو مرض لفترة من الزمن،أو أساء استخدام النظام، أو كانت هناك ضرورة لحل مشكلة فنية، أو لمنع الاستخدام الشخصي لموارد المؤسسة، أو لمنع التجسس أو السرقة من قِبل أطراف داخلية أو خارجية أو التحقيق في هذه القضايا، أو التعاون مع المسؤولين عن إنفاذ القانون في التحقيقات الجنائية). بالإضافة إلى توضيح الأسس القانونية لقراءتها، ومن يقرؤها(Cappel, 1993).
- دعم السياسة من خلال ممارسات أمنية مناسبة (Kallman&Sherizen, 1992).
- توضيح السياسات والإجراءات المتعلقة بالنسخ الاحتياطي لرسائل البريد الإلكتروني (على سبيل المثال: ما المعلومات التي يتم نسخها احتياطيًّا من البريد الإلكتروني؟ ولماذا؟ وكيف يتم أرشفة النسخ الاحتياطية؟ وما المدة التي يتم الاحتفاظ بها بالنسخ الاحتياطية؟ (Robertson&Unger, 1997).
- تحديد عقوبة من لا يمتثل لهذه السياسة (Rosenberg, 1999).
- الحرص على تقييم السياسة لضمان ملاءمتها وكفاءتها. ومن العناصر التي يمكن استخدامها في عملية التقييم: مدى محافظة السياسة على إنتاجية العمل، وعلى مصالح المؤسسة وموظفيها، وتوفير القدر الكافي من الأمن، وحماية حقوق الأطراف الثالثة، والامتثال لجميع الشروط القانونية، وإمكانية تطبيقها (Lee & Kleiner, 2003).



- مراجعة السياسة حتى تلاءم تغير التكنولوجيا أو ظروف العمل (Kallman&Sherizen, 1992).
- إدراج السياسة في دليل الموظفين. وعلى صاحب العمل جعل الموظف يقرأ دليل الموظفين بعناية، ويُقر كتابة على ذلك قبل إتمام التعاقد بينه وبين المؤسسة رسميًّا، لأن مجرد وجود هذه السياسات على الشبكة الداخلية للمؤسسة قد لا يكون كافيًا(Bai; Moore & Wang, 2009).

٤/٤ الشركات الدعائية والتجارية:

من أهم الاقتراحات التي يمكن تقديمها للشركات الدعائية والتجارية للمساهمة في توفير الخصوصية لمستخدمي البريد الإلكتروني:

١. عدم إرسال البريد الدعائي للمُستقبِلين إلا بعد الحصول على إذن صريح منهم.
٢. إعطاء الفرصة لمُستقبِل البريد الدعائي لإبداء رغبته في عدم استلام المزيد من هذه الرسائل في المستقبل، واحترام هذا الحق (Spinello, 1999).
٣. الحصول على شهادة من جهات معتمدة تثبت أن الشركة لا ترسل بريد دعائي، مما يزيد من ثقة المتعاملين معها في منحها عناوينهم البريدية. ومن أمثلة البرامج التي تمنح هذه الشهادات، البرنامج الذي تقدمه TRUSTe ويتم من خلاله فحص أسلوب الشركة فيما يتعلق بإرسال رسائل دعائية، وحتى يمكن منح الشركة شهادة"WeDon't Spam" عليها أن تلبي عدة شروط تشتمل على : معيار الموافقة المسبقة على رسائل البريد الإلكتروني التجارية، وعدم مشاركة المعلومات مع أطراف ثالثة دون موافقة صريحة من صاحب البريد الإلكتروني، ووجود إشعارات واضحة وصريحة تصف استخدام البريد الإلكتروني وما يتعلق به من ممارسات،

وتوفير إجراءات بسيطة ومتواصلة لإلغاء اشتراك المسجلين في قوائمها البريدية عند رغبتهم في ذلك (Chapell, 2005).

٤ / ٥ مستخدمو البريد الإلكتروني:

من الاقتراحات التي يمكن تقديمها لمن أراد حماية خصوصيته أثناء استخدام البريد الإلكتروني:

١. ينبغي دائمًا اعتبار البريد الإلكتروني شيء عام وليس خاص.

٢. عند الرد على رسالة باستخدام replying، ينبغي التأكد من قائمة المتلقيين قبل الرد.

٣. إذا كانت الرسالة التي تم تسلمها شخصية، ينبغي إخبار المُرسِل عند الرغبة في إحالتها إلى شخص آخر.

٤. عدم إرسال المعلومات السرية والشخصية (مثل: أرقام الحسابات المصرفية، وتقارير الحسابات المصرفية، والمعلومات الطبية، والمشروعات والأسرار التجارية، والآراء،...) إلكترونيًّا (New video tackles e-mail legal and privacy issues, 2000).

٥. عدم إعطاء المعلومات الشخصية ومن بينها عنوان البريد الإلكتروني لأي جهة، إلا إذا علم الشخص مَن هذه الجهة؟ ولماذا تجمع هذه المعلومات؟ وكيف ستستخدمها؟

٦. عدم فتح أية رسالة أو مرفقاتها، إلا بعد التأكد من المُرسِل؛ فقد تحتوى على فيروسات أو ديدان أو برامج تجسس (Attaran & VanLaar, 1999).

٧. استخدام BCC (Blind Carbon Copy) عند إرسال الرسالة إلى أكثر من



شخص، حتى يتم إخفاء العناوين عن المستلمين الآخرين الذين استلموا الرسالة (Mashwani; Khusro & Tjoa, 2009).

٨. قراءة سياسات الخصوصية المتعلقة باستخدام البريد الإلكتروني التي يضعها مزود خدمة البريد الإلكتروني: ينبغي على مستخدم البريد الإلكتروني قراءة سياسات الخصوصية التي يضعها مزود خدمة البريد الإلكتروني بعناية، حتى يتأكد من أنه موافق عليها. فبعض السياسات قد تكون غير واضحة، أو غامضة، أو يصعب فهمها، أو قد تشير إلى علاقات غير واضحة مع شركات غير محددة. ولأن مزود الخدمة قد يُدخل من حين لآخر العديد من التغييرات على سياساتها دون إشعار، فيجب على المستخدم أن يقرأ تلك السياسات بانتظام لمعرفة التحديثات أو التغييرات التي تطرأ عليها (Duberman & Beaudet, 2000).

٩. حذف ملفات تعريف الارتباط ومنعها: ينبغي على مستخدم البريد الإلكتروني أن يمنع تعقب بريده الإلكتروني باستخدام ملفات تعريف الارتباط، وذلك عن طريق:

- حذف ملفات تعريف الارتباط باستخدام الطريقة اليدوية: يمكن للمستخدم حذف ملفات تعريف الارتباط المثبتة على حاسبه الآلي يدويًّا، وعليه الانتباه أن الحذف اليدوي يتطلب منه إعادة الحذف يدويًّا بشكل مستمر؛ لأن مواقع الويب التي يتعامل معها سوف تثبت ملفات تعريف ارتباط جديدة على حاسبه الآلي، كلما حذف ملفات تعريف الارتباط القديمة. والخطوات الآتية والشكل رقم (٤) يوضحان كيفية حذف ملفات تعريف الارتباط يدويًّا:

أ. من قائمة "أدوات" Internet Explorer، اختر "خيارات إنترنت".



ب. اضغط على "عام"، ومن علامة التبويب "ملفات إنترنت المؤقتة" اختر حذف ملفات تعريف الارتباط.

الشكل رقم (٤)

حذف ملفات تعريف الارتباط يدويًّا

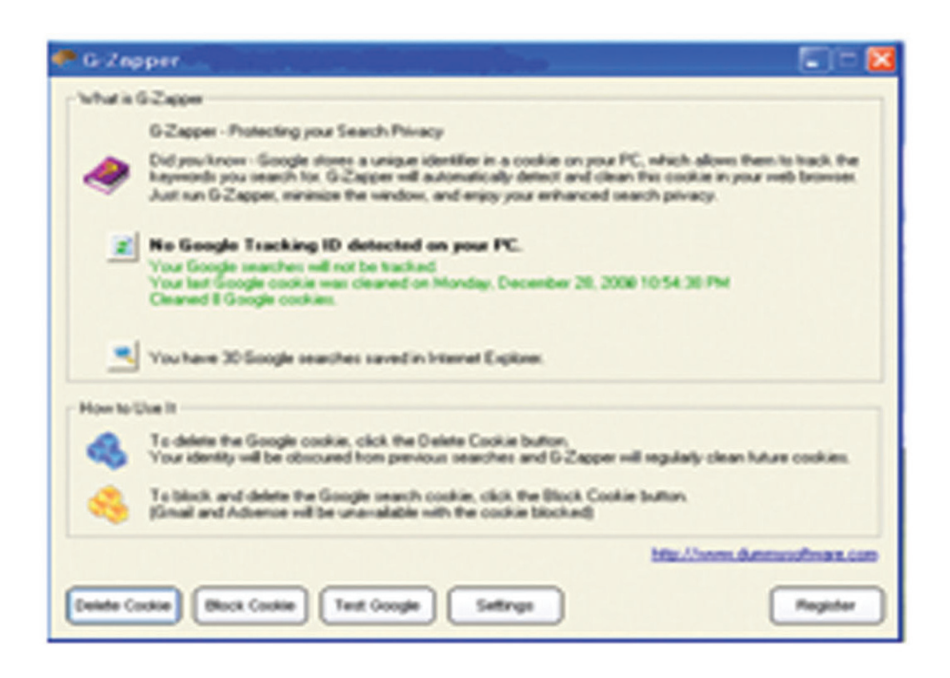


■ حذف ملفات تعريف الارتباط باستخدام الطريقة الآلية: تتطلب الطريقة السابقة جهدًا مستمرًا من المستخدم، لأنها طريقة يدوية كما سبق القول، لذا يُفضل استخدام برمجيات لتقوم بهذه العمليات بشكل آلي، ومن أمثلة هذه البرمجيات برمجية G-Zapper (موقعها: http://www.dummysoftware.com/gzapper.html). وبمجرد تثبيت المستخدم لهذه البرمجية، فإنها تقرأ ملفات تعريف الارتباط التي تثبيتها بعض مواقع الإنترنت (مثل Google و Yahoo وMSN) على حاسبه الآلي، وتعرض تاريخ تثبيتها، وتحدد المدة التي تم خلالها تعقب المستخدم. وهي تسمح بشكل آلي للمستخدم حذف تلك الملفات أو منعها تمامًا من التثبيت في المستقبل، الشكل رقم (٥).



الشكل رقم (٥)

حذف ملفات تعريف الارتباط آليًّا



■ منع ملفات تعريف الارتباط: من الأفضل منع جميع ملفات تعريف الارتباط [يمكن الاستفادة من برمجية G-Zapper في هذا المجال ، وذلك من منظور حماية الخصوصية. ولكن لأن هذه الملفات ضرورية للوصول إلى العديد من المواقع، قد يكون الأكثر ملاءمة -وإن كان أقل حماية للخصوصية- السماح بملفات تعريف الارتباط في "جلسات العمل" session cookies قصيرة الأجل. ويمكن استخدام الخطوات الآتية للسماح فقط بملفات تعريف الارتباط في جلسات العمل"session cookies" ، وذلك مع متصفح MicrosoftInternet Explorer:



أ. من قائمة "أدوات" Internet Explorer، اختر "خيارات إنترنت".

ب. اضغط على "خصوصية"، ثم على علامة التبويب "خيارات متقدمة".

ت. اختر تجاوز المعالجة التلقائية لملفات تعريف الارتباط.

ث. اختر "منع" في كل من "ملف تعريف الموقع الحالي" و"ملفات تعريف الموقع غير المستخدم حاليًا".

ج. اختر "السماح بملفات تعريف الارتباط في جلسات العمل دومًا". ويوضح الشكل رقم (٦) ذلك.

الشكل رقم (٦)

السماح بملفات تعريف الارتباط في جلسات العمل





١٠. ينبغي أن يحرص الأشخاص على إنشاء حسابين للبريد الإلكتروني أو أكثر. على أن يكون هناك حساب للاستخدام الروتيني (مثل المراسلات مع الأصدقاء)، وآخر للأمور السريّة، وربما ثالث للمسائل المتعلقة بالأعمال التجارية. وحساب الأمور السريّة لا يجب أن يتضمن إشارة لاسم المستخدم.

١١. قد يكون من المفيد إنشاء حساب بريد إلكتروني للمشروعات قصيرة المدى أو للاستخدام المؤقت. وعندما لا تعد الحاجة لهذا الحساب موجودة، يتم التوقف عن استخدامه.

١٢. لا ينبغي أن يفترض مستخدم البريد الإلكتروني أبدًا أن الرسائل المرسلة من خلال مزود خدمة البريد الإلكتروني سريّة مائة بالمائة. فهي تخضع لأوامر الاستدعاء الحكومية وأوامر المحاكم مما يجعل المزود يكشف عن المعلومات السريّة للمستخدمين.

١٣. ينبغي على مستخدم البريد الإلكتروني ألا يرسل أو يتلقى أبدًا مراسلات شخصية على البريد الإلكتروني الخاص بالعمل أو من خلال نظام الشبكة الداخلية (الإنترانت) . لأن المحاكم تحكم باستمرار أن مثل هذه المراسلات ملك للمؤسسة. والمؤسسات قد تطرد موظف بسبب تصريحات أدلى بها عبر رسائل البريد الإلكتروني الشخصية التي أرسلها عبر شبكة المؤسسة (مثل البحث عن وظيفة، واللغة غير اللائقة والنكات المبتذلة). ولا يوجد توقع للخصوصية في مثل هذه المراسلات، لذا على المستخدم أن يتعامل مع نظام البريد الإلكتروني في العمل كما يتعامل مع هاتف العمل.

١٤. ينبغي أن يدرك مستخدم البريد الإلكتروني أن الرسائل التي يحذفها، قد لا يتم



إزالتها فعلياً من خوادم مقدم الخدمة. فمعظم المستخدمين يفترضون أنهم إذا لم يتمكنوا من استرداد البريد الإلكتروني الخاص بهم بعد أن يقوموا بحذفه، فلا يمكن استرجاعه بواسطة أي شخص آخر على الإطلاق، وهذا غير صحيح. وحتى إذا ادعى مزود خدمة البريد الإلكتروني أنه يحذف الرسالة فورًا، فمن المحتمل أنه لا يكتب فوق المعلومات على الفور، مما يجعلها متاحة للاكتشاف بواسطة خبراء القضاء أو المخترقين (Freeman, 2007).

١٥. استخدام برمجيات وأجهزة لمراقبة أية محاولات للمخترقين (Behar, 1997).

١٦. استخدام برمجيات لتشفير الرسائل: يتم تشفير Encryption الرسالة لتكون غير قابلة للقراءة أثناء انتقالها من المُرسِل إلى المُستقبِل من قبل الأشخاص غير المصرح لهم بالإطلاع عليها. وفيما يلي المزيد من المعلومات عن التشفير:

- تتمثل عملية التشفير في عدة خطوات متتالية فيما يلي:

أ- النص الواضح : وهو النص في صورته الأصلية قبل عملية التشفير.

ب- تشفير النص الأصلي: استخدام دالة رياضية "الخوارزمية" لتحويل النص الواضح إلى نص مشفر.

ت- النص المشفر: النص في شكل لا يمكن قراءته وفهمه.

ث- فك التشفير: وهي عملية يتم من خلالها تحويل النص المشفر إلى نص واضح يمكن قراءته بوضوح، وذلك باستخدام طريقة واحدة هي المفتاح. والمفتاح هو قيمة رياضية أو معادلة أو عملية تحدد كيفية تشفير وفك تشفير النص (Cryptography). ويوضح الشكل رقم (٧) طريقة عمل التشفير.



الشكل رقم (٧)

طريقة عمل التشفير



(المصدر: الجطيلي، علم التشفير أو التعمية)

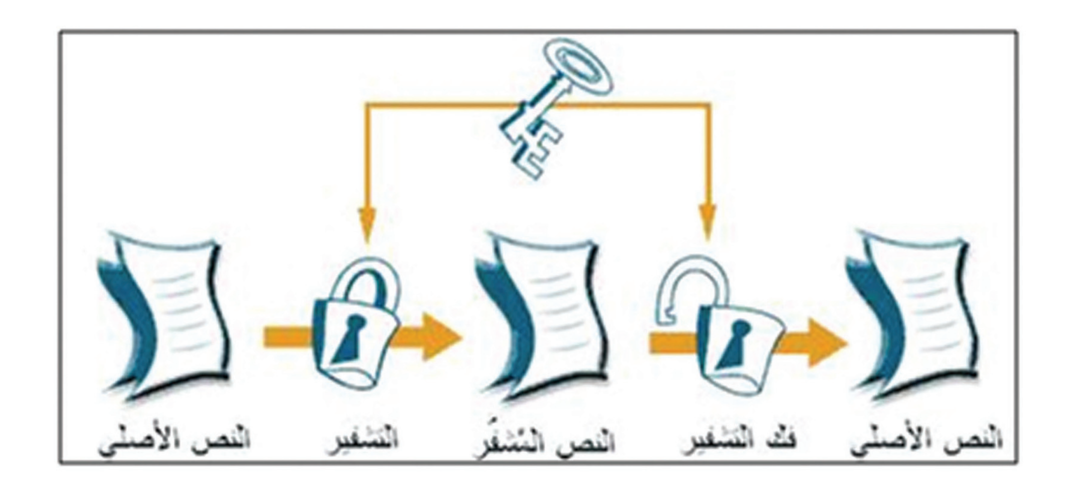
- أنواع التشفير: يوجد نوعان من التشفير يمكن استخدامهما في رسائل البريد الإلكتروني وهما التشفير المتماثل، وتشفير المفتاح العام.

أ- التشفير المتماثل (Symmetric Cryptography): يعتمد هذا النوع من التشفير على استخدام مفتاح واحد لعملية التشفير وعملية فك التشفير؛ لذا يحتاج أن يتفق كل من المُرسِل والمُستقبِل على مفتاح معين قبل أن يتبادلا الرسائل بأمان (أحمد وحسين، ٢٠٠٤). ويبين الشكل رقم (٨) طريقة عمل التشفير المتماثل.



الشكل رقم (٨)

طريقة عمل التشفير المتماثل



(المصدر: الجطيلي، علم التشفير أو التعمية)

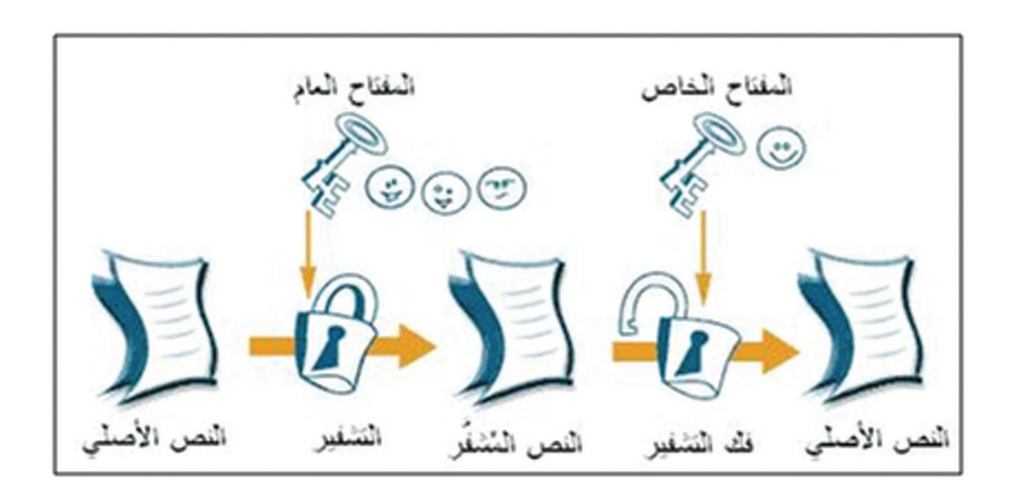
ب- تشفير المفتاح العام أو التشفير اللامتماثل (Public Key Cryptography): يعتمد تشفير المفتاح العام على استخدام زوجين من المفاتيح، المفتاح العام Public key والمفتاح الخاص Private key. وفكرة هذا النوع من التشفير تقوم على استخدام المفتاح العام لتشفير الرسائل أما المفتاح الخاص فإنه يُستخدم لفك التشفير، والمُرسِل هو الذي يحدد المفتاح العام والمفتاح الخاص، ويرسل المفتاح العام للأشخاص الآخرين، أما المفتاح الخاص فإنه يحتفظ به ولا يرسله إلى أحد، ومن يحتاج إرسال رسالة مشفرة لهذا الشخص فإنه يستخدم المفتاح العام لتشفيرها ومن ثم يقوم هذا الشخص باستقبالها وفك تشفيرها بمفتاحه الخاص. ولا يشترط أن تكون قنوات نقل المفتاح في هذا النوع من التشفير آمنة؛ لأن المفتاح العام يكون



متاح للجميع ولا يكون سريًّا ويمكن لأي شخص أن يكتب به رسالة ولكن الوحيد القادر على فك تشفير هذه الرسالة هو من يملك المفتاح الخاص فقط. أي أن مصدر المفتاح هو الذي يحدد المفتاح العام ويتيحه عبر قناة نقل غير آمنة لمن يريد، وهو الوحيد القادر على فك رموز الشفرة باستخدام المفتاح الخاص الذي لا يعرفه إلا هو (أحمد وحسين، ٢٠٠٤). ويبين الشكل رقم (٩) طريقة عمل التشفير باستخدام المفتاح العام والمفتاح الخاص.

الشكل رقم (٩)

طريقة عمل التشفير باستخدام المفتاح العام والمفتاح الخاص



(المصدر: الجطيلي، علم التشفير أو التعمية)



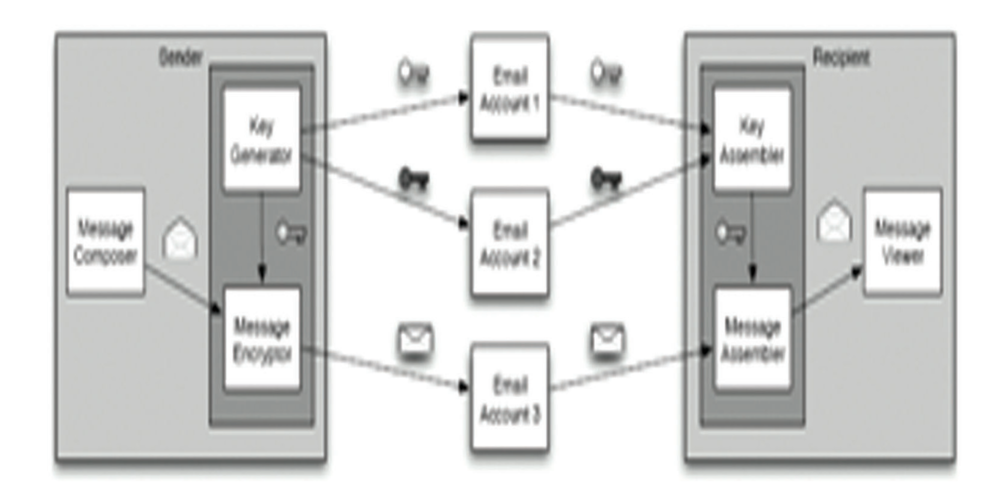
- وينبغي الانتباه إلى أن التشفير –بغض النظر عن النوع المستخدم- لا يوفر حماية مطلقة بمفرده لأنه يعاني من بعض المشكلات مثل:

- التشفير ليس إلا حماية ضد العديد من طرق الهجوم التي تستثمر الانتهاكات في بروتوكولات الشبكات أو البرمجيات بما فيها برمجيات التشفير. لذا هناك حاجة إلى طرق غير التشفير يجب أن تبقى خارج متناول الدخلاء، مثل الجدران النارية،....
- يمكن فك الشفرة بطرق مختلفة (أحمد وحسين، ٢٠٠٤).
- زيادة التكلفة: فبرمجيات التشفير عادة ما تكون غير مجانية، كما أن التشفير يقلل من سرعة حركة الاتصالات وحجمها، لذا هناك تكلفة إضافية ينبغي إنفاقها على تجهيزات إضافية لجعل النظام يعمل بنفس الكفاءة التي كانت قبل استخدام التشفير (Wood, 1993).
- يمكن اكتشاف مفتاح فك التشفير، لذا يُفضل إرسال المفتاح المستخدم في فك التشفير عن طريق حساب بريد الإلكتروني مختلف عن الحساب الذي يتم إرسال الرسالة بعد تشفيرها من خلاله، حتى لا يستطع المهاجم اكتشاف المفتاح، كما يوضحه الشكل رقم (١٠) (Butler, 2006).



الشكل رقم (١٠)

الطريقة الأفضل لإرسال مفتاح فكالتشفير



(المصدر: Butler, 2006)

- ومن البرمجيات التي يمكن استخدامها لتشفير رسائل البريد الإلكتروني
  - ("Secure Multipurpose Internet Mail Extension ("S/MIME
  - ("Open Pretty Good Privacy ("OpenPGP

١٧. كلمات المرور: كلمات المرور من أكثر الوسائل المستخدمة لحماية خصوصية رسائل البريد الإلكتروني. وينبغي أن ينتبه مستخدمي البريد الإلكتروني أنه يمكن كشف كلمات المرور بعدة وسائل منها:

- كسر cracking كلمات المرور الضعيفة:يمكن محاولة ذلك باستخدام كلمات المعجم، حيث يقوم المهاجم في هذه الطريقة بمحاولة الدخول لحساب البريد الإلكتروني بكتابة كلمة مرور مكونة من أحد كلمات المعجم مثل (شمس، فلسطين،



عبد الرحمن ...إلخ)، وتتعدى تلك الطريقة كلمات المعجم التقليدي إلى محاولة كلمات مرور دارجة مثل ١٢٣، ٢٠٠٠...إلخ(الغثبر والقحطاني، ٢٠٠٩).

ويمكن أيضًا استخدام الطريقة الاستقصائية Brute Force، وتُستخدم هذه الطريقة لمعرفة كلمات المرور التي لا تنتمي إلى المعجم أو ليست كلمة معروفة، وتتلخص في تجريب كل الاحتمالات حتى يتم الوصول إلى كلمة المرور. ويمكن أيضًا دمج الطريقتين السابقتين معًا. ويستطيع المهاجم تجريب هذه الأساليب يدويًّا، ولكن هذا الأمر قد يستغرق وقتًا طويلاً، لذا يلجأ إلى استخدام البرمجيات لذلك (Elcomsoft Co. Ltd., 2010).

- استخدام الهندسة الاجتماعية Social Engineering: يُقصد بها استخدام مهاجم خارجي لحيل نفسية ضد مستخدم حقيقي للبريد الإلكتروني من أجل الحصول على المعلومات التي يحتاجها للوصول إلى البريد، أو الحصول على المعلومات المطلوبة (كلمات المرور على سبيل المثال) من شخص بدلاً من اقتحام النظام (Granger, 2001). ومن الحيل المستخدمة في الهندسة الاجتماعية:
- دخول المهاجم مكان العمل متظاهرًا بأنه أحد الموظفين، أو المتعاقدين مع جهة العمل، أو عمال نظافة أو صيانة. وإذا تمكن المهاجم من الدخول فإنه يحاول الحصول على كلمات المرور المكتوبة على أوراق ملصقة بشاشة الحاسب أو لوحة المفاتيح.
- اتصال المهاجم بالضحية وإدعاء حدوث مشكلة فنية ما،واستدراجه للحصول على بعض البيانات ومن بينها كلمات المرور.
- عادة ما يستخدم الشخص كلمة مرور واحدة لفتح البرمجيات والتطبيقات



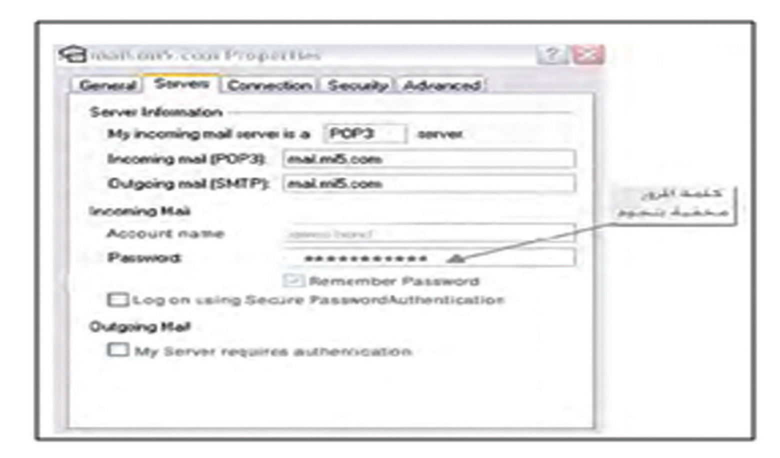
المختلفة التي يتعامل معها، وعند اكتشاف كلمة المرور هذه يمكن للمهاجم فتح جميع البرمجيات والتطبيقات التي يستخدمها الضحية. ويمكن الحصول على كلمات المرور عبر استدراج الضحية عن طريق التظاهر بتقديم خدمات معينة مثل تنزيل البرمجيات مجاناً من على الإنترنت، والاشتراط على الشخص التسجيل باستخدام اسم مستخدم وكلمة مرور، وعند الحصول عليهما يستخدمهما المهاجم في الوصول إلى ما يريد من معلومات تخص الضحية.

- يمكن أن يرسل المهاجم رسالة تبدو أنها من إداريّي الشبكة التي يستخدم الضحية بريدها الإلكتروني، ويطلب من الضحية إعادة إرسال اسم المستخدم وكلمة المرور بسبب وجود تحديثات في الشبكة أو حدوث مشكلة فنية تستلزم ذلك (الغثبر والقحطاني، ٢٠٠٩).
- استغلال المهاجم للعلاقات الودية الموجودة من قبل بينه وبين الضحية، للحصول على كلمة المرور(Granger, 2001).
- البحث والتنصت: من الأساليب التقليدية المستخدمة في هذه الطريقة الوقوف خلف الضحية عند كتابته كلمة المرور، أو البحث عن كلمة مرور الضحية مكتوبة تحت لوحة المفاتيح، أو ملقاة في النفايات. أما الأساليب الحديثة فهي تعتمد على استخدام التقنية، مثل تركيب برمجية تسجل جميع الأحرف والأرقام المدخلة عن طريق لوحة المفاتيح. وهناك طريقة أخرى تتمثل في إمكانية تركيب برمجية في حاسب الضحية، تسمح للمهاجم باكتشاف كلمات المرور المعتمة التي تظهر على شكل نجوم أو دوائر صغيرة(الغثبر والقحطاني، ٢٠٠٩). ويبين الشكل رقم (١١) كلمة المرور مخفية.



الشكل رقم (١١)

كلمة المرور مخفية



(المصدر: الغثبر والقحطاني، ٢٠٠٩)

وباستخدام برمجية تسمى SeePassword وتمريرها على كلمة المرور المعتمة أمكن معرفة كلمة المرور بسهولة، كما هو مبين في الشكل رقم (١٢).

الشكل رقم (١٢)

معرفة كلمة المرور المخفية



(المصدر: الغثبر والقحطاني، ٢٠٠٩)



- اقتراحات عند استخدام كلمات المرور: بناءً على ما سبق عرضه من أساليب الكشف عن كلمات المرور، تقدم المؤلفة فيما يلي عدة اقتراحات يمكن من خلالها للمتعاملين مع البريد الإلكتروني المحافظة على سلامة كلمة المرور التي يستخدمونها:

- استخدام كلمة المرور صعبة الاكتشاف، على سبيل المثال: الكلمات التي تتألف من مزيج من الأرقام والرموز والأحرف اللاتينية بحالتيها العليا والسفلى، ويمكن استبدال الحرف S بالرمز$، والحرف O بالرقم صفر،... إلخ. والكلمات التي تتألف من ثمانية أحرف وأرقام على الأقل (سيمانتيك، ٢٠٠٤). والكلمات التي لا توجد في المعجم. والكلمات التي لا تعتمد على المعلومات الشخصية للشخص مثل تاريخ الميلاد، واسم الزوجة.... (Cliff, 2001).
- عدم كتابة كلمة المرور على الإطلاق.
- عدم استخدام كلمة مرور واحدة لكل النظم أو الخدمات أو البرمجيات، بل يجب إنشاء كلمات مرور مختلفة لكل منها.
- استخدام البرمجيات لتخزين كلمات المرور، وهي أداة تسمح بتخزين جميع أسماء المستخدم وكلمات المرور الخاصة به، والتي يمكن الوصول إليها بإدخال كلمة مرور واحدة يتعين على الشخص تذكرها (سيمانتيك، ٢٠٠٤). ولكن هناك مخاطرة كبيرة عند استخدام هذه البرمجيات لأن معظمها برمجيات تجسسية(الغثبر والقحطاني، ٢٠٠٩)، ومن أمثلة هذه البرمجيات BlackBox Password Manager.



- استخدام برمجيات لإنتاج كلمات مرور عشوائية. وهذه الطريقة يمكن أن تنتج كلمات مرور صعبة مما يضطر الشخص إلى كتابتها ولصقها بجوار الحاسب وفي هذا مخاطرة كبيرة، وحل هذه المشكلة يكمن في إنتاج كلمة مرور يمكن تذكرها ولكن ليست بالسهولة التي يمكن كسرها باستخدام المعجم.
- تغيير كلمة المرور بانتظام، وبصفة خاصة عند كسر كلمة المرور أو محاولة كسرها (Cliff, 2001).
- عدم إعطاء كلمة المرور عبر الهاتف مطلقًا.
- مكافحة الهندسة الاجتماعية: ومن الأساليب التي يمكن استخدامها لذلك: التنويه بشكل كبير عن "الهندسة الاجتماعية" بوصفها من أخطر أنواع الهجوم للحصول على كلمات المرور والتي عادة ما لا يتم الانتباه إليها. وجعل النفايات في مكان آمن ومراقب جيدًا، والتخلص منها بأسلوب آمن (Granger, 2002).

١٨. مكافحة البريد الدعائي: من أهم الخطوات المقترحة في هذا المجال:

- تحوير عنوان البريد الإلكتروني: عند كتابة عنوان البريد الإلكتروني في المواقع العامة، مثل صفحات الويب، أو غرف المحادثة، أو مجموعات النقاش...إلخ، فإن برامج التجميع الآلية لعناوين البريد الإلكتروني التي تُستخدم في إرسال البريد الدعائي تستطيع التقاطها. لذا على المستخدم تحوير عنوان بريده الإلكتروني عند كتابته في المواقع العامة، لتفادي جمعها بواسطة هذه البرامج. ومن الأساليب المستخدمة لتحوير عنوان البريد الإلكتروني: استبدال الرمز @ بالكلمة at، و(.) بالكلمة dot، وعلى هذا يصبح عنوان البريد الإلكتروني xyz@abc.com"" بالشكل التالي "xyz at abc dot com"، وبهذه الطريقة لن تستطيع برامج تجميع عناوين



البريد الإلكتروني التعرف عليه، وبالمقابل تكون قد أدت الغرض وأوصلت العنوان بشكل واضح. وهناك أسلوب آخر يمكن من خلاله تضليل هذه البرامج، ويتمثل ذلك في كتابة عنوان البريد الإلكتروني رمزًا نصيًّا في ملف صورة.

- عدم فتح الرسائل الدعائية أو الرد عليها: عادة ما يتم رسائل البريد الدعائي لعدد كبير من العناوين البريدية العشوائية على أمل الوصول إليها. والرد على الرسائل الدعائية يُعطي المُرسِل دلالة على أن الرد قادم من عنوان نشيط وحقيقي، وبالتالي يقوم بإرسال المزيد من الرسائل الدعائية له. وبالإضافة إلى هذا فإن ضغط مستخدم البريد الإلكتروني على الرابط الموجود في الرسالة الدعائية لطلب الانسحاب من قائمة المُرسل البريدية حتى لا يتلقى المزيد من الرسائل، هو أيضًا مؤشر على أن العنوان نشيط وحقيقي، وأحيانًا تضع الشركات الدعائية هذا الرابط لمعرفة العناوين الحقيقية والنشطة. لذا فإن أفضل طريقة للتعامل مع رسائل البريد الدعائي هي عدم فتحها.
- الإبلاغ عن الرسائل الدعائية: يقوم مُستقبِل البريد الدعائي بإبلاغ مُقدم خدمة البريد الإلكتروني لمُرسل الرسالة الدعائي بتلقيه رسائل دعائية من المُرسِل، ويوجد اسم مُقدم خدمة البريد الإلكتروني بعد علامة @ في رسالة المُرسِل. ويوجد مستوى آخر للإبلاغ هو أن يقوم مُستقبِل البريد الدعائي بإبلاغ مُقدم خدمة البريد الإلكتروني له، وعند تجمع بلاغات عدة عن نفس العنوان، يقوم مُقدم الخدمة للمُستقبِل، بإبلاغ مُقدم خدمة البريد الإلكتروني للمُرسِل، أو منع استقبال رسائل أخرى من هذا العنوان(الغثبر و هيشة، ٢٠٠٩).



١٩. عدم ذكر أية بيانات شخصية في رسائل البريد الإلكتروني. ويُقصد بـ "المعلومات الشخصية" المعلومات التي تتيح الاتصال المباشر بالشخص، مثل: الاسم الأول والأخير، وعنوان المنزل أو العناوين الأخرى مثل اسم الشارع أو المدينة أو البلدة، وعنوان البريد الإلكتروني، ورقم الهاتف، ورقم الضمان الاجتماعي.

٢٠. عدم إرسال رسائل لا يرغب مستخدم البريد الإلكتروني أن يراها الآخرون (Business and professionscode sections ٢٢٥٧٥-٢٢٥٧٩). وعليه الانتباه إلى أن حذف الرسالة من حاسبه لا يعني حذفها من حاسب المُستقبِل أو من حاسبات وخوادم مقدم خدمة البريد الإلكتروني له وللمُستقبِل.

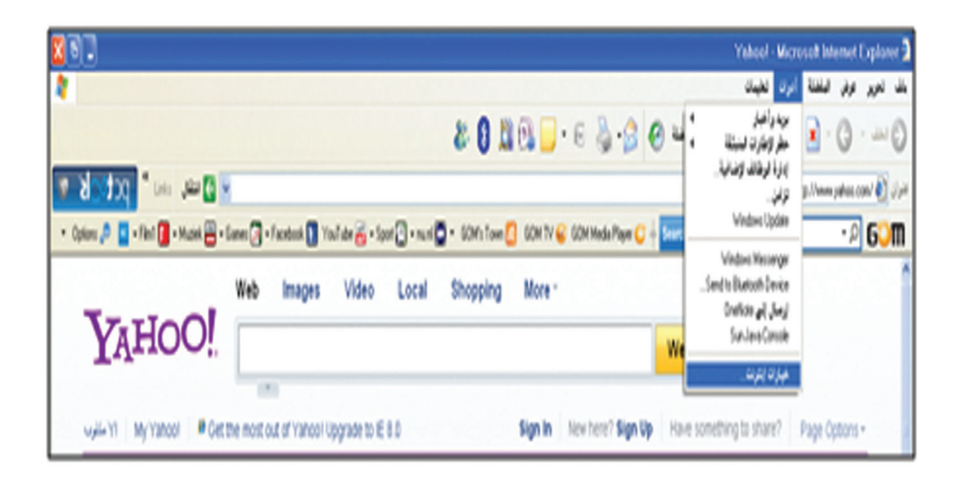
٢١. مسح تاريخ البريد الإلكتروني من متصفح الإنترنت، لمنع تعقب رسائل البريد الإلكتروني التي تم إرسالها، وكذلك صفحات الويب التي تمت زيارتها وقد تحتوي معلومات لا يرغب الشخص الكشف عنها. ويمكن إتباع الخطوات التالية لحذف تاريخ البريد الإلكتروني.

أ. فتح Internet Explorer ، ثم الضغط على أيقونة "أدوات"، ثم أيقونة "خيارات الإنترنت".

ب. الضغط على أيقونة "مسح المحفوظات". الشكل رقم (١٣- أ، ١٣- ب)



الشكل رقم (١٣- أ)



الشكل رقم (١٣- ب)

حذف تاريخ البريد الإلكتروني





٢٢. على المستخدم إلغاء الرسائل بعد قراءتها مباشرة، إذا لم تكن هناك حاجة إلى الاحتفاظ بها، حتى لا يتمكن المخترق من الإطلاع عليها في حالة نجاحه باختراق حساب البريد الإلكتروني الخاص بهذا المستخدم .

٢٣. ينبغي ألا يعطي المستخدم عنوان بريده الإلكتروني الصحيح لصفحة ويب طلبت منه ذلك، على سبيل المثال عند مشاركته برأيه على مقال نُشر فيها أو استفتاء تجريه.

٢٤. عدم تفعيل خيار تذكرني على الكمبيوتر، أو خيار الاحتفاظ بتسجيل الدخول (الشكل رقم ١٤).

الشكل رقم (١٤)

عدم تفعيل خيار "الاحتفاظ بتسجيل الدخول"

حساب Google
اسم المستخدم:
كلمة المرور:
الاحتفاظ بتسجيل الدخول
تسجيل الدخول
لا يمكنك الدخول إلى حسابك؟



الخلاصة:

جلب البريد الإلكتروني العديد من المشكلات لخصوصية من يستخدمه، حيث أصبح من الصعب على مستخدم البريد الإلكتروني أن يبقى في معزل عن مراقبة الآخرين وتتبعهم له، أو أن يتمكن من تحديد المعلومات التي ستُجمع منه أو عنه، وصعوبة الحفاظ على سريّة تلك المعلومات، وعدم إفشائها لأطراف أخرى دون موافقة منه. وتتعدد الجهات التي يمكن أن تنتهك خصوصية البريد الإلكتروني، ومن أهمها مقدم خدمة البريد الإلكتروني الذي يستطيع الإطلاع على رسائل المشتركين لديه، وجمع ما يريد من معلومات دون إذن منهم، كما يمكنه بيع هذه المعلومات لأطراف أخرى، ونسخ الرسائل احتياطيًّا دون تحديد للفترة الزمنية التي يحتفظ بها. وهناك مقدم خدمة الهاتف والاتصال، حيث تبين أن أي شخص لديه إمكانية الوصول إلى معدات التحويل الهاتفي في شركة الهاتف التي تنقل رسائل البريد الإلكتروني، لديه القدرة على اعتراض تلك الرسائل. وهناك أيضًا جهات إنفاذ القانون التي تستطيع اعتراض البريد الإلكتروني للمشتبه فيهم. كما يستطيع المخترقون (الهاكرز) اعتراض رسائل البريد الإلكتروني بما لديهم من مهارات. كما أن صاحب العمل يستطيع مراقبة واختزان الرسائل التي يرسلها الموظف عبر خدمة البريد الإلكتروني التي يوفرها العمل. بالإضافة إلى الشركات الدعائية والتجارية، وما تسببه من مشكلات أخلاقية من خلال إرسالها لرسائل البريد الدعائي.



قائمة المراجع

أولاً: المصادر باللغة العربية:

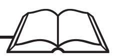
(١) أحمد، عوض حاج ، عبد الأمير خلف. أمنية المعلومات وتقنيات التشفير.- عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع،٢٠٠٤م.- ٣٢٣ ص.

(٢) الجطيلي، فهد . "علم التشفير أو التعمية (cryptography)".- جامعة الملك سعود. مركز التميز لأمن المعلومات.- متاح في: http://coeia.edu.sa/index.php/ar/asuurance-awarness/articles/57-cryptography-and-steganography-and-pki/622-cryptography.html.- تاريخ الإتاحة: ١٠/١٢/٢٠١٠.

(٣) الشريف، اشرف محمد . "إدارة وأرشفة رسائل البريد الالكتروني في المنظمات الحكومية".cybrarians journal، ع ٩ (٢٠٠٦م).- متاح في: http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=196:2010-10-47-08-22-56&catid=82:2010-10-41-08-22-53&Itemid=70.-تاريخ الإتاحة: ١٠/١٢/٢٠١٠.

(٤) الغثبر، خالد بن سليمان ، سليمان بن عبد العزيز هيشه."الاصطياد الإلكتروني: الأساليب والإجراءات المضادة".- الرياض: مركز التميز لأمن المعلومات،٢٠٠٩م.- ١٠٩ ص.

(٥) الغثبر، خالد بن سليمان ، محمد عبد الله القحطاني."أمن المعلومات بلغة ميسرة".-متاح في:-http://coeia.edu.sa/images/stories/books/Information-Security.pdf.-تاريخ الإتاحة: ٤/١١/٢٠٠٩.



(٦) القرآن الكريم.سورة النور، الآية (٢٧ - ٢٨).

(٧) حمدي، أمل وجيه. "البريد الإلكتروني في ضوء تكنولوجيا الاتصالات".- دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، مج ٧ ، ع ١ (٢٠٠٢م).- ص ٨٣- ١٢٨.

(٨) سيمانتيك. "منع دخول الدخلاء غير المرغوب بهم :الحماية الأمنية لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة". ٢٠٠٤م.- ٦٣ ص.

(٩) صادق، أمنية مصطفى."مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات وأثرها على الاتصالالعلمي".- القاهرة: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات،٢٠٠٥م.- ١٩٨ ص.

(١٠) صحيح البخاري. متاح في:
http://hadith.al-islam.com/Page.aspx?pageid=192&BookID=24&TOCID=3475

ثانيا : المصادر باللغة الإنجليزية

1) Article 29 Data Protection Working Party. “Opinion 1/2008 on data protection issues related to search engines”. 2008. 29 p .- Available at: http://ec.europa.eu/justice_home/fsj/privacy/docs/wpdocs/2008/wp148_en.pdf. Accessed at: 2/10/2008.
2) Attaran, M &VanLaar. “Privacy and security on the Internet: how to secure your personal information and company data”. Information Management & Computer Security, 7 (1999). p. 241-246.



3) Bai, J& Moore, K& Wang, V.” Avoiding disputes when watching your workers' online activities”. China Law & Practice. (Aug 2009).
4) Behar, R. Who's Reading Your e-mail?.Fortune, 135 (1997). p. 56-70.
5) Bennett,C. "Cookies, web bugs, webcams and cue cats: Patterns of surveillance on the world wide web".Ethics and Information Technology, No. 3(2001) p. 197–210.
6) Business and professionscode sections 22575-22579. Available at: http://www.leginfo.ca.gov/cgi-bin/displaycode?section=bpc&group=22001-23000&file=22575-22579. - Accessed at: 30/9/2008.
7) Business Driven Information Systems.. ETHICS AND INFORMATION SECURITY.- 2009. Available at: www.cob.sjsu.edu/webb_k/B188/CH04.ppt.- Accessed at: 28/1/2011.
8) Butler, K. "Privacy Preserving Web-Based Email". In: International Conference on Information Systems Security.(2006)- pp. 116-131.- Available at: http://www.enck.org/pubs/iciss06b.pdf.- Accessed at: 8/1/2011.
9) Cappel, J ."Closing the e-mail privacy gap". Journal of Systems Management, No.44 (1993). p. 6.
10) Casarez, N.“Electronic Mail and Employee Relations: Why Privacy Must Be”.Public Relations Quarterly, 37(1992). p.37-40.
11) Chapell,A. “Eye on privacy”. Target Marketing, 28 (2005). p. 27.
12) Cliff, A. “Password crackers” - ensuring the security of your password,(2001).- Available at: http://www.symantec.com/connect/articles/password-crackers-ensuring-security-your-password.- Accessed at:13/9/2009.



13) Coleman, S. "E-mail, terrorism, and the right to privacy".Ethics and Information Technology, No.8 (2006).p.17–27

14) Cryptography. Available at: http://www.io.com/~hcexres/power_tools/hyperweb/website1.PDF. Accessed at: 11/10/2010.

15) Dmytrenko, A. "Electronic mail security".ARMA Records Management Quarterly, No. 31 (1997) p. 60.

16) Duberman, J&Beaudet, M. "Privacy perspectives for online searchers: Confidentiality with confidence?". Searcher, No. 8 (2000).p. 32-48.

17) ElcomsoftCo. Ltd. “Password Recovery”, 2010.- Available at: http://www.elcomsoft.com/.- Accessed at: 11/10/2010.

18) Email Privacy INFO. "Email-related Threats to Your Privacy".- Available at: http://www.emailprivacy.info/.- Accessed at: 10/2/2011.

19) Freeman, E. "Email Privacy and the Wiretap Act: U.S. v. Councilman". Information Systems Security, No.16(2007).p.182-185.

20) Gotterbarn, D. "Privacy lost: The Net, autonomous agents, and ‘virtual information".Ethics and Information Technology,No. 1(1999). p. 147–154.

21) Granger, S. "Social engineering fundamentals, part I: Hacker tactics,(2001)".- Available at: http://www.symantec.com/connect/articles/social-engineering-fundamentals-part-i-hacker-tactics.- Accessed at:9/1/2010.

22) Hornung,M. "Think before you type: A look at email privacy in the workplace".Fordham Journal of Corporate & Financial Law, No.11 (2005). p. 115.



23) Kallman, E. and Sherizen, S .”PrivateMatters”.- Computerworld, (1992). p. 85.

24) Kierkegaard, Sylvia. "Privacy in electronic communication: Watch your e-mail: Your boss is snooping!".Computer Law & Security Report, 21(2005). p. 226-236.

25) Lee, S&Kleiner, B . "Electronic surveillance in the workplace". Management Research News, 26(2003). p. 72.

26) Mashwani, S&Khusro, S&Tjoa, A. "E-Mail Address Privacy via PEA’s (Proxy E-Mails Accounts)". IN: Second International Symposium on: Electronic Commerce and Security.- vol. 1(2009). p. 346 – 351

27) McArthur, R. "Reasonable expectations of privacy". Ethics and Information Technology, No.3(2001) p. 123–128.

28) McCollum, T. “The case for e-mail”.Nation's Business, 84(1996). p. 61.

29) Mohan, S.”Users still wrestle with e-mail privacy”.- Computerworld, (1994). p. 24.

30) "Newvideo tackles e-mail legal and privacy issues”.Industrial and Commercial Training, 32 (2000).p.6.

31) NOLO. “Email Privacy” .- Available at: http://www.nolo.com/legal-encyclopedia/email-privacy-29610.html.- Accessed at:9/12/2010.

32) Palmer, M. . “E-mail privacy laws still flouted by businesses”. Financial Times (LONDON 2ND EDITION), Jan 5.(2007). p. 4

33) Peters, S. "Standard policy clears confusion over E-mail". Personnel Journal, No.73 (1994). p. 123.



34) Robertson, L. &Unger, R. "Reducing risky e-mail: There is no such thing as e-mail privacy". SRA Journal, No.29(1997). p. 3.
35) Rosenberg, R. ."The Workplace on the Verge of the 21st Century". Journal of Business Ethics, No.22(1999). p. 3–14.
36) Schnaitman, P.."Comment, Building a Community Through Workplace E-mail: The New Privacy Frontier". Michigan Telecommunications and Technology Law Review,No.5 (1999). p.177- 216.- Available at:http://www.mttlr.org/schnaitman.pdf
37) Spinello, R.." Ethical reflections on the problem of spam".Ethics and Information Technology, No. 1(1999). p. 185–191.
38) Teel, L. "Confidentiality and Electronic Mail: Issues of Privacy". The Delta Kappa Gamma Bulletin, No.72(2006). p. 5-8.
39) Thorsteinson, P&Gnana,G."Asymmetric Cryptography". Available at: http://www.informit.com/articles/article.aspx?p=102212&seqNum=2.- Accessed at: 15/1/2010.
40) Truste."Whytruste'sEMAIL PRIVACY SEAL?". Available at: http://www.truste.com/pdf/Email_Privacy_Seal_Data_Sheet.pdf.- Accessed at: 15/1/2010.
41) Tschabitscher, H. "How Many Email Users Are There?".(2009).- Available at: http://email.about.com/od/emailtrivia/f/how_many_email.htm.- Accessed at: 15/1/2010.
42) Wood,C.."Electronic mail and privacy in the corporate environment computer science corporation. IN".Twelfth Annual International Phoenix Conference on Computers and Communications,(1993). p. 488 - 494 .



الفصل الثاني عشر
قسم تحوت للمكتبيين المصريين
و أخلاقيات العمل المكتبي

أ.د. شعبان خليفة
أستاذ المكتبات والمعلومات
جامعة القاهرة



قسم تحوت للمكتبيين المصريين وأخلاقيات العمل المكتبي

بداية لابد وأن نفرق بين التشريع law، bye-law و legislation والمعيار أو المواصفة standard، specification وميثاق الشرف code of ethics. فالتشريع هو مجموعة القواعد التي تحكم العلاقة بين الأطراف الداخلة فيه وتحدد العقوبة التي تطبق في حالة المخالفة. اما المعيار فهو مجموعة من الأسس والمبادئ التي يهتدي بها عند تنفيذ وتقييم شيء ما او أمر من الامور بهدف تحقيق مستوى معين من الجودة وليست هناك عقوبة في حال الانحراف عن المعيار وإنما فقط ضرب من ضروب الاخفاق في تحقيق المستوى المطلوب من الأداء. وميثاق الاخلاقيات كما يبدو تماماً من اسمه هو مجموعة من المبادئ والأسس المرعية في السلوك إزاء أمر ما، وهي متروكة لضمير الشخص الفرد؛ بإعتبار تلك الأسس هي أسس معنوية بالدرجة الأولى. وإذا كان التشريع ينبع من ضمير المجتمع أي الضمير الجمعي ليحدد العلاقة ويضع عقوبة الردع في حال الانحراف عن تطبيقه والعمل به؛ وإذا كان المعيار ينبع من ضمير المهنة ولا عقوبة فيه، فإن ميثاق الاخلاقيات ينبع من ضمير الفرد نفسه وتطبيقه يرجع إلى وازع هذا الضمير.

ومن المعروف أن الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات كانت قد أسست أصلا سنة ١٩٤٤ وتقلبت بها الاحوال منذ ذلك التاريخ ما بين ازدهار وانحسار حتى ولي أمرها سنة ١٩٩٤ مجموعة من شباب المكتبيين آلوا على أنفسهم ألا تخبو شعلة هذه الجمعية وألا تنحسر نشاطاتها أبداً وأن تكون اداة كبرى في جمع شمل المكتبيين



وأخصائيي المعلومات في الداخل والخارج وكان من بين وسائل لم الشمل المؤتمر السنوي للجمعية الذي يعقد في مدينة مصرية مختلفة كل مرة. وكان صاحب هذا البحث قد رأس مجلس إدارة الجمعية منذ ذلك الحين إلى اليوم ورأي أن يضع قسماً يقسمه المكتبيون المصريون حال اجتماعهم سواء في المؤتمرات أو الندوات العامة كما يقسمه خريجو أقسام المكتبات والمعلومات المصرية وعدتها واحد وعشرون قسما منها قسمان خارج مصر. وقد راي واضع هذا القسم أن يضمنه ميثاق شرف أو ميثاق أخلاقيات العمل المكتبي. وقد استمد هذا المثياق من التراث المصري القديم وحيث المكتبة قيمة مصرية إلى جانب مواثيق الشرف واخلاقيات العمل المكتبي الحديثة التي بدأت ارهاصاتها مع مطلع القرن العشرين واخذت تترى بعد ذلك واحداً إثر الآخر بأشكال وصور وقوالب مختلفة.

وقد سميت هذا القسم بقسم تحوت حيث تحوت أول أمين مكتبة مؤهل في التاريخ وهو رمز المكتبيين المصريين وراعيهم؛ على نحو ما كانت عليه حاتحور أول أمينة مكتبة مؤهلة في التاريخ ورمز المكتبيات المصريات وراعية لهن. وكانت صورة تحوت وحتحور من هذا المنطلق توضع على بوابات المكتبات المصرية القديمة وذلك منذ الألف الرابعة قبل الميلاد.

ويسير نص قسم تحوت على النحو الآتي:

قسم تحوت للمكتبيين المصريين

أقسم بالله العلي العظيم

ووفاء لتحوت و حاتحور

- أن أضع قلبي وراء الكتب و المعلومات
- وأن أضع إمكانياتي كلها لتحقيق التنمية
- الوطنية الشاملة والبشرية العامة
- وتحقيق السلم والتفاهم بين طوائف البشر
- وألا أفرق في الخدمة بين المستفيدين
- وان أحافظ على أسرار العلماء والباحثين
- وألا أستخدم سلاح المعلومات فيما يضر الوطن أو البشر
- وأن أناهض الإرهاب الفكري من جانب
- الدولة أو الأفراد على السواء
- ((والله على ما أقول شهيد)) (خليل:٢٠٠٤م)،(خليل:٢٠١٠م)،

(الشرقاوي:١٩٩٠م)،(بدر:١٩٩٨م)،(عطيه:٢٠٠٠م)،(عطيه:٢٠٠٠م)،(الهلي :١٩٩٥م)،

(الرفاعي:٢٠٠١م)،(بطوش:٢٠٠٧م)،القبلان:٢٠٠٢م)

والحقيقة أن الإنسان المصري القديم كان يحفل بالكتب أيما احتفال وكان التعليم والقراءة في مصر القديمة للعامة. وكان المصري القديم يوصي أبناءه دائماً بأن يضعوا قلوبهم خلف الكتب، أي يهتموا بها أداة للتعليم والقراءة العامة وأن يهتموا



بها حفظاً وصيانة. لقد كان المصري القديم يهتم بالكتب والقراءة العامة على المستوى الفردي وعلى المستوى المهني أي مستوى أمناء المكتبات. وعلى المستوى الفردي نجد صدق ما نقول في مقولة (خيتي بن دواوف) الذي كان يصحب ابنه بيبي في القارب بطول أربعة كيلومترات في النيل ليوصله إلى المدرسة من قريته إلى القرية التي بها المدرسة حيث كان ينصحه بقوله :"ضع قلبك وراء الكتب ليتني أجعلك تحب الكتب أكثر مما تحب أمك..". وكان أمناء المكتبات في مصر القديمة يعتنقون هذا المبدأ الأخلاقي في عملهم بالمكتبات التي تنوعت تنوعا كبيرا في ذلك الزمن: مكتبات القصور الفرعونية، مكتبات المعابد، المكتبات الأكاديمية، المكتبات المتخصصة، المكتبات الخاصة.

(وحيث عثرنا على عقد مبرم بين سيدة صاحبة مكتبة شخصية وبين أمين مكتبة تؤجره كي ينظم ويدير لها مكتبتها).

لقد وصلتنا من مصر القديمة أسماء نحو أربعين أمين مكتبة متنوعة توحي لنا سيرهم العملية المهنية أنهم كانوا يطبقون هذا المبدأ الأخلاقي تطبيقا صارما. كان من بين المبادئ الأخلاقية المعمول بها لدى أمناء المكتبات في مصر القديمة مبدأ الحفاظ على أسرار العلماء والباحثين وربما قاد ذلك المبدأ أو أدى إليه ما كان يوجد في القصر الفرعوني من مكتبتين إحداهما لاستخدام الفرعون وحده (مكتبة الكتابات السرية)، والثانية لاستخدام العلماء والباحثين ورجال البلاط. وكان إخراج أي كتاب من مكتبة الكتابات السرية لغير الفرعون من الأعمال التي يعاقب عليها أمين المكتبة عقابا صارما(خليفة:٢٠١٠م).

إن بنود قسم تحوت للمكتبيين المصريين تشي يقينا بالاتجاهات الحديثة في أخلاقيات العمل المكتبي ومواثيقه المتعددة التي بدأت على استحياء مع مطلع القرن



العشرين وتسارع ايقاعها مع النصف الثاني من ذلك القرن. وربما يأتي على رأس مواثيق أخلاقيات العمل المكتبي الوثيقة الأمريكية المعروفة بإسم (وثيقة الحقوق المكتبية (Library Bill of Rights) (Berninghausen:1961 والتى تعتبر بمثابة بيان السياسة الرسمية لإتحاد المكتبات الأمريكية فيما يتعلق بحق كل مواطن أن يقرر لنفسه ما يقرأه والأحكام التى يخرج بها مما يقرأه وهذا هو الوجه الإيجابي دون ضغط ودون إيحاءات من جانب أمناء المكتبات. ومن الجدير بالذكر أن مسودة هذه الوثيقة وضعها مثل قسم تحوت أمين مكتبة فرد هو (فورست سبولدنج) مدير مكتبة ديموان العامة فى الولايات المتحدة وتوفر مجلس اتحاد المكتبات الأمريكية على تنقيحها وتبناها فى سان فرانسسكو سنة ١٩٣٩م . فقد شجعت هذه الوثيقة كل أمين مكتبة أمريكي على إلزام نفسه بمبدأ أن من حق كل قارئ أمريكى الإفادة من كل المعلومات حول كافة جوانب أى قضية من القضايا . ولابد لنا أن نستشعر هنا – كما هو الحال فى قسم تحوت – تأثير هذه الوثيقة وقوتها على شجب أى محاولة من جانب أفراد المكتبيين أو مجالس إدارة المكتابات ومجالس الأوصياء لفرض أى نوع من أنواع الرقابة أو القهر على الكتب والمواد المكتبية فى المكتبات.

فى مايو ١٩٤٠م قام مجلس إتحاد المكتبات الأمريكية بإنشاء لجنة الحرية الفكرية التى أنيط بها وضع الخطوات الضرورية لحماية حقوق المستفيدين على ضوء هذه الوثيقة. وقد يكون من نوافل القول أن إتحادات المكتبات الولائية قد إنطلقت بعد ذلك نحو إنشاء لجان للحرية الفكرية فى كل ولاية وكانت أول ولاية هى ولاية أيوا فى فبراير ١٩٥٤م. وقد خرجت وثيقة الحقوق المكتبية من الولايات المتحدة إلى العديد من دول العالم بعد ذلك. وقد يرى البعض أن الوثيقة ليست موجهه للمكتبيين أى لم

توضع لحماية أمناء المكتبات ولكنها موجهة إلى المكتبيين للحفاظ على حق كل مواطن فى القراءه والحصول على المعلومات التى يرغبها دون عوائق ويكون أحكامه وآراءه الشخصية بطريقته الخاصة ومن هنا تحث الوثيقة المكتبيين على إقتناء المواد التى تلبي إحتياجات المستفدين والهدف من الوثيقة واضح وضوح قسم تحوت وحيث تبدأ الوثيقة بعبارة " إن من مسئولية الخدمة المكتبية .... " . وقبل الدخول فى بنود الوثيقة نفسها لابد من الإشارة إلى أن الوثيقة شأنها شأن قسم تحوت لم تفرض على أمناء المكتبات من جانب أى سلطة حكومية فهى ليست لائحة ولا هى قانون أو تشريع إنما هى ضمير المكتبي وحده. ونص الوثيقة الآتى حسب آخر تنقيح لها:

- **وثيقة الحقوق المكتبية**

يؤكد مجلس أتحاد المكتبات الأمريكية إعتقاده وإعتناقه للسياسات الأساسية التى يجب أن تحكم الخدمات المكتبية فى كل المكتبات.

١. إنه من مسئولية الخدمة المكتبية أن يتم إختيار الكتب وغيرها من مواد القراءه طبقاً لقيم الصالح العام وبث المعلومات اللازمة لكل أفراد المجتمع ولا يجوز بحال من الأحوال استبعاد أي كتب بسبب العرق أو الجنسية أو وجهات النظر السياسية أو الدينية لمؤلفه (لم يدخل أى تعديل على نص هذه المادة)

٢. لابد أن يكون هناك تمثيل كامل وعملى فى المواد المكتبية لكل وجهات النظر والأراء المتعلقة بالمشكلات والقضايا المعاصرة دوليه كانت أو وطنية أو محلية ولا ينبغى مصادرة أو استبعاد الكتب وغيرها من مواد القراءه ذات القيمة الحقيقية من رفوف المكتبة لخلاف عقائدى أو علمانى.

٣. وقد عدلت صيغة هذه المادة لتصبح (يجب على المكتبات أن تقدم الكتب وغيرها



من المواد المكتبية التى تمثل كافة وجهات النظر حول المشكلات والقضايا المعاصرة فى زماننا ولا ينبغى أن تصادر أية مواد مكتبية أو تزاح من المكتبات لسبب علمانى أو عقائدى) .

٤. لابد للمكتبات وأن تقف فى وجه الرقابة على الكتب، تلك التى يفرضها ويمارسها المتطوعون من دعاة الأخلاق أو أصحاب الآراء السياسية أو منظمات العمل المدنى و الدينى، الذين يحاولون تشكيل المفهوم الأمريكى الخاص وذلك فى سبيل أن تقوم المكتبات بمسئوليتها فى تقديم المعلومات والتنوير العام من خلال الكلمة المطبوعة. وقد عدل نص هذه المادة ليصبح (يجب أن تتحدى المكتبات الرقابة فى سبيل الحفاظ على مسئوليتها وفى سبيل تقديم المعلومات والتنوير العام) .

٥. يجب أن تتعاون المكتبات مع الجماعات ذات الصلة فى مجالات العلوم والتربية فى مقاومة تقليص الوصول الحر للأفكار والمعلومات، وفى سبيل كفالة الحرية الكاملة فى التعبير والتى تعتبر تقليداً أو تراثاً أمريكياً خالصاً. وقد عُدِّل نص هذه المادة لتصير على النحو الآتى (يجب على المكتبات أن تتعاون مع الأشخاص والجماعات المعنية لمناهضة تقليص التعبير الحر والوصول الحر للأفكار.

٦. لا ينبغي إنكار أو تقليص حق الفرد فى إستخدام المكتبات سبب عرقه أو دينه أو أصوله الوطنية أو إنتماءاته أو آرائه السياسية. وقد تم تعديل نص هذه المادة ليصبح (لا ينبغى إنكار أو تقليص حق الفرد فى إستخدام المكتبات بسبب سنه أو عرقه أو دينه أو أصوله الوطنية أو إنتماءآته وآرائه الإجتماعية أو السياسية) .

٧. إن المكتبة باعتبارها مؤسسة تربوية لتعليم الحياة الديموقراطية يجب أن ترحب باستخدام قاعات الاجتماعات بها فى الأنشطة المفيدة اجتماعياً وثقافياً



وفى مناقشات و مساجلات القضايا العامة الجارية. هذه القاعات الخاصة بالاجتماعات يجب ان تتاح على التساوى لكل الجماعات في المجتمع بصرف النظر عن عقائد وإنتماءات أفراد تلك الجماعات. وقد إدخل تعديل الآتى على نص المادة (إن المكتبة بإعتبارها مؤسسة تربوية يجب أن ترحب بإستخدام قاعات الإجتماعات بها فى الأنشطه المفيدة إجتماعياً وثقافياً وفى مناقشات ومساجلات القضايا العامة الجارية. هذه القاعات يجب أن تتاح على التساوى لكل الجماعات فى المجتمع بصرف النظر على عقائد و إنتماءات أفراد تلك الجماعات بشرط أن تكون تلك الإجتماعات مفتوحة أمام الجمهور العام).

ومن نوافل القول أن (وثيقة الحقوق المكتبية) تستخدم كدليل أو حجة من جانب كثير من المكتبات ومجالس إداراتها عندما تتعرض للضغوط من جانب الرقاباء المتطوعين للقيام بحظر أو كبت أو قهر الكتب وغيرها من المواد المكتبية. وكان معظم استخدامها في حالات وقائية عندما كان يطلب إلى مجالس الإداره والعاملين فى المكتبات دراسة وتطبيق هذه الوثيقة كسياسة داخلية فى المكتبة قبل أن ينشأ أى نزاع حول كتاب ما أو خدمة معينة. ومنذ عام ١٩٤٠م وحتى اليوم كانت هناك مئات من المؤتمرات و الندوات والإجتماعات المكتبية وغير المكتبية لمناقشة وتحليل وثيقة الحقوق المكتبية هذه .

ولعله من المفيد أن نذكر التواريخ الهامة فى حياة هذه الوثيقة فقد إنشئت الوثيقة عام ١٩٣٩م وفى سنة ١٩٤٠م أسس أتحاد المكتبات الأمريكية لجنة الحرية الفكرية وهى لجنة دائمة أنيط بها وضع الخطوات الضرورية لحماية حقوق المستفيدين من المكتبات على ضوء هذه الوثيقة ووثيقة الحقوق المدنية الأمريكية. وفى سنة ١٩٤٤م

قام إتحاد المكتبات الأمريكية بتدعيم وثيقة الحقوق المكتبية ثم أعاد النظر فيها فى ١٨ يونيو ١٩٤٨م وأعلن تبنيه لها فى ذلك التاريخ. وفى سنة ١٩٥١م أضيفت حاشية ذات أهمية كبرى إلى الوثيقة وربما كان سبب إضافة هذه الحاشية هو قيام مكتبة بيوريا العامة بإقتناء وإعارة الأفلام السينمائية وقد هاجمتها منظمات عديدة بسبب ذلك مع عام ١٩٤٧م وكان اتحاد مكتبات الأفلام التربوية قد حث إتحاد المكتبات الأمريكية على إتخاذ خطوات إيجابية لمناهضة الرقابة على مجموعات الأفلام فى المكتبات. وكان المكتبيون يرون أن وثيقة الحقوق المكتبية تنصب على المطبوعات ومن هنا تمت الإضافه الجديدة التى جاءت على النحو الآتى:

" مع الموافقة الرسمية للمجلس (مجلس إتحاد المكتبات الأمريكية) في ٣ فبراير ١٩٥١م فإن وثيقة الحقوق المكتبية يجب أن تفسر وتفهم على انها تنطبق على كل المواد المكتبية ووسائط الإتصال التى تستخدمها المكتبات أوتجمعها". ومن هذه الحاشية يجب ان نفهم أن إتحاد المكتبات الأمريكية قد وافق رسميا على نص الوثيقة فى ٣ فبراير ١٩٥١م.

وثمة مراجعة هامة وتنقيح أدخل على وثيقة الحقوق المكتبية تمثل فى تبنى ما يعرف الآن بالفقرة الخامسة، ذلك أنه مع سنة ١٩٥٨م وحتى ١٩٦١م قامت مهنة المكتبات بدراسة مشكله التفرقة العنصرية فى المكتبات. وفى الأول من فبراير ١٩٦١م أضاف مجلس إتحاد المكتابات الأمريكية الكلمات الآتية " لا يمكن إنكار أو تقليص حق الفرد فى إستخدام المكتبة بسبب العرق أو الدين أو الأصول الوطنية أو الإنتماءآت أو الآراء السياسية"



وفى سنة ١٩٦٦ و ١٩٦٧م قامت لجنة الحرية الفكرية بإثارة موضوع تعديل وتنقيح (وثيقة الحقوق المكتبية) وخاصة فيما يتعلق بجملة "سلطة الحقائق الصحيحة" حيث رأت اللجنة أن كثيراً من المواد المكتبية ليس من الضروري أن تكون ذات حقائق صحيحة وقد أخذ مجلس اتحاد المكتبات الأمريكية في ٢٧ يونيو بهذه التوصية. وفي سنة ١٩٨٠ جرى تنقيح الوثيقة مرة أخرى. وفي سنة ١٩٩٦ أعاد اتحاد المكتبات الأمريكية التأكيد على إدراج السن بأنه لن يكون عائقاً في انكار الوصول إلى المعلومات.

وكما ألمعت قام العديد من اتحادات المكتبات الولائية في الولايات المتحدة بإنشاء لجان للحرية الفكرية وتبني وثيقة الحقوق المكتبية وكانت ولاية أيوا هي أولى الولايات في هذا الصدد في فبراير ١٩٥٤ وتبعها اتحاد المكتبات في أركنساس ١٩٦٤، ثم اتحاد مكتبات يوتاه في مارس ١٩٦٦.

وفي أكتوبر ١٩٦٦ قام مجلس إدارة مكتبة مقاطعة لوس أنجليس بتبني الوثيقة والعمل بما جاء فيها.. وعلى مدار النصف الثاني من القرن العشرين قام العديد من الدول بوضع "مواثيق أخلاقيات" للعمل المكتبي على نحو ما نصادفه في كندا واليابان وبريطانيا والهند ونيوزيلندا..وإن كانت دول الاتحاد السوفيتي المنحل قد رفضتها.

ويرى الفقهاء أن وثيقة الحقوق المكتبية تعتبر نقطة التقاء محوري في تعليم المكتبيين والجمهور العام حول الأسس الأخلاقية المرعية في تزويد وبث المعلومات عبر المكتبات ومراكز المعلومات (Wikipedia: 2013).

هناك على الجانب الآخر وثائق تتعلق بطريقة أو بأخرى بوثيقة الحقوق المكتبية تستحق التوقف أمامها واخذها في الاعتبار من بينها على سبيل المثال والتمثيل فقط (وثيقة حرية القراءة) وهي الوثيقة المشتركة بين مجلس ناشري الكتاب الأمريكي



واتحاد المكتبات الأمريكية الصادرة في يونيو ١٩٥٣ والتي ربما كانت أهم الوثائق جميعاً والتي اعتبرتها جريدة نيويورك تايمز "واحدة من أعظم وثائق السياسات في أمريكا". وهي على وجه العموم توسيع وتدقيق للمبادئ والأسس التي وردت في وثيقة الحقوق المكتبية والتي تشي الفقرة الآتية المأخوذة منها بمراميها وأهدافها:

"حرية القراءة ضرورة من ضروريات ديموقراطيتنا: وهي مستهدفة فهناك جماعات خاصة وسلطات عامة في مختلف أنحاء البلاد تعمل على إزاحة الكتب من السوق ومراقبة الكتب الدراسية وحجب الكتب الجدلية؛ وإعداد وتوزيع قوائم بالكتب المعترض عليها والمؤلفين الذين يناصبونهم العداء وكذلك قوائم بالكتب التي يريدون تطهير المكتبات منها..هذه الأأفعال تكشف عن أن مجتمعنا وتقاليدنا الوطنية في التعبير الحر لم تعد مرعية وقائمة..إننا كمواطنين متفانين في استخدام الكتب نرغب في التأكيد على الصالح العام في الحفاظ على (حرية القراءة)."

وثمة وثيقة أخرى ذات صلة هي (وثيقة الحقوق المكتبية المدرسية) التي تبناها مجلس اتحاد المكتبات الأمريكية في ٨ يوليو ١٩٥٥. ومن جهة ثانية قامت كما ألمعت اتحادات المكتبات في دول مثل استراليا وبريطانيا وكندا بوضع وتبني وثائق للحقوق المكتبية في بلادها بما يقارن بوثيقة الحقوق المكتبية الأمريكية. وفي نفس هذا السياق قام المجلس الوطني لمدرسي اللغة الانجليزية في الولايات المتحدة بتبني وتداول وثيقة (حق الطلاب في القراءة).

وتذكر المصادر الثقاة أن وثيقة الحقوق المكتبية على عكس كثير من الوثائق لم يتم تخزينها في الأدراج السفلى لمكتب أمين المكتبة والسقوط في بئر النسيان، بل كانت على الدوام في عقل ووجدان المكتبيين بل لجأ بعضهم إلى وضعها في إطار وبرواز وتعرض



في مكان واضح في المكتبة ولم يعد المكتبيون يقفون على الحياد من قضية حرية القراءة والحق فيها. لقد نما لديهم الالتزام الكامل بتطبيق المبادئ والأسس التي تضمنتها وثيقة الحقوق المكتبية ونحن من جانبنا نأمل في أن ينمو مثل هذا الالتزام والوعي بقسم تحوت لدى المكتبيين المصريين.

لقد غطى قسم تحوت أخلاقيات العمل المكتبي المعلوماتي على إطلاقها وحدد الالتزامات التي يجب أن يلتزم بها المكتبيون باعتبارهم وسطاء بين المعلومات والمستفيدين، أو بمعنى آخر السلوكيات التي يجب على المكتبيين أن يسلكوها في عملهم سواء في المدخلات أو المخرجات ذلك أن إدارة المكتبة وتنظيمها والعمليات الفنية وعلى رأسها بناء وتنمية المقتنيات في الاتجاهين (التزويد والاستبعاد) هي مدخلات، بينما الخدمات المكتبية هي في الأصل والأساس مخرجات وهي الهدف المطلق من وجود المكتبات.

وعلى ضوء قسم تحوت للمكتبيين المصريين فإن السلوك الانساني يقع في ثلاثة أنطقة:

أ. النطاق القانوني:

وهو الذي ينطوي –كما أسلفت في مطلع هذا البحث –على مجموعة متنوعة من السلوكيات المحددة تماما والتي يحكمها تطبيق القانون وفرضه من قبل محاكم الدولة؛ ومن ثم وعلى سبيل المثال فإن سوء استخدام الحاسب الآلي والتكنولوجيا عموما تقع في هذا النطاق.

ب. النطاق العقلاني:

وهو المقابل على الجانب الآخر للنطاق القانوني؛ وهو الذي يدعونا إلى أن نتصرف كلية بحكمة وعقلانية ونسلك طبقاً لأولوياتنا.



ت. النطاق الاخلاقي

وهو الذي يقع بين النطاقين السابقين وتحكمه بالدرجة الأولى مواثيق أو دساتير أو تقانين أخلاقية. ونريد أن نؤكد على أن الاعتبارات الاخلاقية تتجاوز كما ألمعت في بداية هذا البحث تطبيق القانون عليها ولأن الفعل قانوني فهي لا تتبع مبدأ الفعل الاخلاقي. وعلى الرغم من أن مواثيق الاخلاقيات ودساتيرها لا تعمل بها المحاكم ولا تطبقها فإن المجتمع الانساني لا يغفر ولا يتسامح في غيابها. وربما من هذا المنطلق قامت المجتمعات بتطوير ووضع آليات تحاسب وتعاقب على خرق المبادئ الاخلاقية. ولكن بماذا نهتدي ونسترشد في اختيار أسلوب الفعل؟ كيف نتصرف ونسلك في حال الازمة الاخلاقية أي في موقف يبدو فيه أسلوب الفعل أقل اخلاقية من المرغوب فيه؟ وللاجابة على هذين السؤالين لابد من الرجوع إلى النظريات الاخلاقية.

تمدنا النظريات الاخلاقية بالأساس الصالح لتحديد أسلوب الفعل أو العمل أو السلوك الذي نتخذه عندما نواجه بموقف أو قضية أخلاقية. تقول المصادر الثقاة أنه عند منبع الاخلاقيات تكمن التبادلية؛ أو التأثير المتبادل. وفي هذا الصدد يقول علماء الاخلاق بأن ثمة نظريتين أساسيتين للأخلاقيات أو بمعنى آخر ثمة مدخلان أساسيان للتبرير الاخلاقي:

١. نظرية التبعات أو النتائج التي تملي علينا اختيار الفعل أو السلوك الذي تنتج عنه أفضل وأسلم التبعات. ومن هنا فإن نظرية "النفعية" التي تمثل هذا المدخل تقضي بأن الفعل الذي نختاره يجب أن يشمل أعظم فائدة لأكبر عدد من الناس. وقد يرى الثقاة أن من الصعب تطبيق هذا المدخل إذ من العسير تقرير ما هو صالح؛ كما أنه من العسير قياس الفوائد الناتجة عنه. وربما يصب هذا المدخل أيضاً في فوائد



الأقلية التي نضحي بها ونكرسها للأغلبية. هناك بطبيعة الحال أفعال وسلوكيات خاطئة في ذاتها وهذه يجب تجنبها. وهذه الأفعال والسلوكيات غير الاخلاقية تتداخل حتماً مع حقوق الآخرين، تلك الحقوق التي تستقى من المجموعة الأساسية للنظريات الأخلاقية.

٢. النظرية الثانية أو المدخل الثاني هي النظرية الاخلاقية Deontology التي تفترض أنه من واجبنا أن نفعل الصح بصرف النظر عن التبعات والنتائج؛ ذلك أن أفعالنا يجب أن تصبح نموذجاً للسلوك إزاء الآخرين؛ خاصة وأننا يجب أن نتصرف ونعامل الآخرين بما نحب أن يعاملوننا به. إن من واجبنا الأساسي هو أن نعامل الآخرين باحترام بصرف النظر عن أية تبعات أو أغراض خاصة. إن معاملة الآخرين باحترام يعني عدم خرق حقوقهم. هذا الاحترام هو قيمة في حد ذاته. لقد استقر رأي الثقاة في أن حقوق الآخرين الأساسية يمكن أن تسير على النحو الآتي:

أ. الحق في الحياة والأمن

ب. الحق في قبول الآخر لهم فالأفراد يحبون أن يعاملوا كما يحبون لا كما نحب نحن.

ج. الحق في الخصوصية. حيث يمكن للأفراد أن يتصرفوا بحرية بعيداً عن العمل ويمكن لهم الاحتفاظ بمعلومات خاصة عن أنفسهم دون فضها، معلومات أخرى عن أنفسهم مغلقة ومحمية تماماً.

د. الحق في الملكية الخاصة.

ه. الحق في التعبير الحر وبما يمتد إلى حق النقد بصدق لأخلاقيات الآخرين وقانونية أفعالهم.



و. الحق في المعاملة العادلة. فالأشخاص المتساوون المتشابهون في السلوك واتخاذ القرار يحب أن يمنحوا نفس المعاملة.

ز. الحق في الاستماع إليهم. من حق الأفراد أن يتم الاصغاء لهم عندما يريدون وعندما يعتقدون أن حقوقهم قد انتهكت (zwass:1996-Mason:1986,5)، (١٢)

إن بعض الامثلة والتجارب قد تصور السلوك الأخلاقي وغير الاخلاقي على النطاق المعلوماتي. ومن بين الحالات المربكة عندما قام احد المديرين في قسم البطاقات الذكية بإحدى المؤسسات المالية بتطوير بطاقة ائتمان جديدة تحتوي على شريحة دقيقة وبطريقة غير معلومة لحامل البطاقة، تحمل البطاقة معلومات عن وقائع وإجراءات الشراء التي يقوم بها والتي تستخدم فيها البطاقة؛ ونتيجة لذلك فإن التاجر الذي تقدم له البطاقة يمكنه تقييم التاريخ الائتماني لحامل البطاقة. ومن هذا المنطلق فإن هذه المؤسسة المالية كانت تبحث عن ميزة تنافسية عن طريق هذا التطبيق الذي يسمح للتجار بتحميل المعلومات من البطاقات الذكية على حساباتهم. هذا الاجراء يساعد التجار على استخدام المعلومات الشخصية للزبائن في توصيل الطلبات والطلب بالبريد وغير ذلك من وسائل الترويج.

لقد أثار هذا السلوك المعلوماتي العديد من التساؤلات التي قد يكون من بينها :

- هل تعتقد أن هناك قضايا أخلاقية في هذا السلوك؟ هل هناك أي شيء غلط في تطوير وتطبيق هذا النظام الذكي؟ وإذا كان كذلك فما هي المبادئ الاخلاقية التي نخرج بها من هذا السلوك؟

ضع في الاعتبار ردود الفعل والاستجابات الآتية: لقد انتهك المطورون والمستفيدون من النظام خصوصية حاملي بطاقة الائتمان هذه. هذا النظام جمع واتاح



معلومات خاصة عن حاملي البطاقات دون علمهم بذلك. ربما يوافق الناس على تحميل معلومات معينة عنهم ولغرض محدد ولابد من الحصول على هذه الموافقة سلفاً. لقد حرم هؤلاء الافراد من حقهم في أن يفكروا ويفتشوا ويراجعوا ويصححوا -إذا كان ذلك ملائماً- المعلومات المختزنة عنهم وأكثر من هذا فإن الخطط المستقبلية لتلك المؤسسة المالية تحتاج إلى حماية الخصوصية ضد الاجراءات والوقائع التي تتوسع في تقديم المعلومات ا لشخصية لمزيد من الأطراف.

- **مجالات العمل المكتبي التي تحكمها مواثيق الاخلاقيات**

تنعكس بنود قسم تحوت على مجالات العمل المكبي الأساسية والتي أجمعت مواثيق ودساتير الاخلاقيات المكتبية على إبرازها ونحلل فيما يلي أهم الميادين التي تتطلب سلوكاً أخلاقياً خاصاً:

أولاً: اختيار المواد المكتبية والرقابة:

وهو أشد مجالات العمل المكتبي حساسية لقضية الاخلاقيات فالمكتبة هي بالدرجة الأولى مجموعات ومقتنيات، حيث يواجه القائمون على الاختيار إمكانية أن تثير المواد المكتبية التي يختارونها خلافات شديدة في أروقة متعددة: سياسية واجتماعية واقتصادية وفكرية ودينية. هذا الخلاف والجدل قد يحدث غضباً -جامحاً احيانا- ومن ثم دعاية سلبية ضد المكتبة ومن ثم يؤثر في ميزانية المكتبة ووظائف المكتبيين ونظرة تلك الأروقة إلى المكتبة. ومن جهة ثانية فقد يرى أمين المكتبة نفسه ويعتقد أن بعض المواد المكتبية قد تخلق الضرر برواد المكتبة وخاصة الأطفال والشباب الصغير. وهذا الاعتقاد قد يجد صدى بين أفراد الأروقة المختلفة. وفي ظل هذه الظروف قد تتهدد أخلاقيات التزويد وبناء وتنمية المقتنيات؛ ومن ثم فإلى أي حد يكون رفض اقتناء

العمل لاحتمال أن يتسبب في نزاع أو خلاف داخل أروقة المجتمع المختلفة او احتمال أن يتسبب في إلحاق الضرر بالمستفيدين عملاً اخلاقياً. هذه المشكلات هي قليل من كثير من المشكلات المتعلقة بأخلاقيات التزويد والرقابة البعدية (خليفة:٢٠١٠م)، (Rubin: 1996)

ثانياً: الاستبعاد والتنقية:

ربما كان الاستبعاد من أهم المجالات التي تلعب فيها الاخلاقيات دوراً أساسياً، ربما أهم واخطر من بناء وتنمية المجموعات بداية وحيث هناك العديد من الأسباب التي تدعو إلى تنقية مجموعات المكتبة: بعضها له وجاهته والبعض الآخر لاوجاهة له. وعلى أرض الواقع هناك من الناس من يحب استبعاد المفردات غير المرغوبة من مجموعات المكتبة وهناك على الجانب الآخر من لايرغب ولا يحب بل ويتجنب ذلك. ومن نوافل القول أن سياسة التزويد وبناء المجموعات وتنميتها الجيدة لابد وأن تتضمن بعض معايير الاستبعاد والتنقية ذلك أن المواد المرغوب إضافتها إلى المجموعات في وقت من الأوقات قد تصبح مجالاً حتمياً للاستبعاد في وقت آخر. وفي هذه الجزئية نريد أن ننفذ فيما وراء السياسات المتبعة في التزويد واختيار المواد التي تخضع للاستبعاد وفحص الدور الذي يجب أن تلعبه المعايير الاخلاقية في تقييم سياسات الاستبعاد والتنقية وربما يقتضي ذلك منا التفصيل بعض الشيء في هذه الجزئية.

وكما ألمعت سابقاً فإن هناك نظريتين أساسيتين للحكم على ان يفعل المرء شيئاً ما أو لا يفعله. النظرية الأولى كما قلت تتعلق بالفعل نفسه هل هو بطبيعته المحضة صالح أم طالح؛ هل هو حق أم باطل، أخلاقي في ذاته أم غير أخلاقي ولا شيء آخر



للحكم على الفعل أو السلوك حتى تبعات هذا الفعل ونتائجه. ويعج تاريخ الاخلاقيات ويمتلئ بالتفاصيل والتجارب والأمثلة حول هذه النظرية.

أما النظرية الثانية فهي نظرية "النفعية" على نحو ما ألمعت وأسلفت تلك النظرية التي تقول بأن قيمة الفعل إنما يتحدد على أساس نتائجه وتبعاته. ومن المتفق عليه أن هذه النظرية تعزي إلى جيرمي بنتهام الذي وضع أسسها وطورها من بعده جون استيوارت ميل فالعمل صالح إذا جلب أكبر منفعة لأكبر عدد من الناس. وفي هذه النظرية يكمن عدد من القضايا الاخلاقية: أولها أن صلاح الفعل ينبني على تبعاته ونتائجه؛ وثانيها: أن التبعات والنتائج لا تقتصر على شخص واحد أو مجموعة من الناس وإنما يجب أن تعم النتائج والتبعات على أوسع نطاق أي على أكبر عدد ممكن من الناس أو الناس جميعا إذا أمكن ذلك. وثالثها أن النتائج والتبعات لا تقتصر على الوقت الراهن او المستقبل المباشر بل يجب أن يكون لها آثارها على المدى البعيد. إن الآثار بعيدة المدى للفعل يجب أن تشكل جزءاً من حسابات تقربر صلاح الفعل.

ومن المؤكد أن النظرية الأولى مهما كانت فائدتها وربما صلاحها في مجالات عديدة، إلا انها لاتصلح أو تفيد في مجال استبعاد وتنقية المجموعات في المكتبات؛ ذلك أننا في مجال مناقشة تنقية مجموعات المكتبة فإننا لا نتحدث عن أفعال صالحة أو طالحة في حد ذاتها فنحن لا نتحدث عن طبيعة الخير و الشر وإنما نتحدث بصدد قضية مدى نفعية الفعل أو عدم نفعيته وآثاره ونتائجه على المدى القريب أو البعيد على نحو ما تقوله النظرية الثانية التي نرى أنها أكثر التصاقا بفعل الاستبعاد والتنقية؛ ذلك أنه في مناقشة عملية الاستبعاد والتنقية فإن مدخل النفعية والتبعات المترتبة عليه يكون هو المدخل المناسب والمثمر. ذلك أنه في حال استبعاد عمل ما من مجموعات المكتبة يضع

أمين المكتبة في اعتباره تبعات بقاء العمل في المجموعة وتبعات استبعاده من المجموعة. إن أمين المكتبة يضع في اعتباره الكثير من القضايا من بينها الاستعمال (مدى استعمال هذا العمل والافادة منه داخل المجموعة ومن ثم مدى استعماله في المستقبل) ومثل قضية الحيز (إذا كانت المجموعة مكتظة وما إذا كان هناك مكان للتوسع)؛ ومثل قضية أهداف التزويد والمجموعات (شمولية التجميع، مستوى البحث، مستوى مساندته للمناهج المدروسة...) ومثل قضية المجال (هل الموضوع محوري داخل المكتبة) ومثل قضية الحالة المادية للعمل وقضية تكاليف بقاء العمل في المجموعة مقارنة بتكاليف استبعاد العمل من المجموعة. هذه تقريبا هي كل فضايا التبعات والنتائج المباشرة وإن ظلت هناك تبعات ونتائج غير مباشرة مثل هل يفي العمل معايير سياسية بناء وتنمية المقتنيات التي تعمل بها المكتبة في حينه.

ومن نوافل القول أن "النفعية" لها نصيبها الآن في الفكر والنقد الفلسفي، وإذا قرأنا جيرمي بنتهام بوعي وتأن وروية سوف نجد أنه يملك في عقله القدرة على حساب التبعات والنتائج بشيء من الدقة. وإن كان ليس من السهل على المكتبيين أن يقرروا درجة نفعية أو عدم نفعية التبعات المترتبة على استبعاد العمل ونوازن بينهما. وعلى سبيل المثال فإن العمل قد يكون نافعا لمجموعة من الناس (مجموعة أ) ولكن قد يكون ضاراً بمجموعة أخرى (مجموعة ب). وقد تكون (المجموعة أ) أكبر من (المجموعة ب) ولكن النفع لكل فرد في (المجموعة أ) قد لا يكون كبيراً كبر الضرر الذي يلحق بكل فرد في (المجموعة ب) ومن ثم كيف يمكن بدقة حساب النفع والضرر ذلك أمر مربك إن لم يكن مستحيلاً؛ أضف إلى ذلك أن هناك تبعات عير مرئية للفعل في الأعم الأغلب وهناك على الجانب الآخر تبعات متساوية في الاتجاهين؛ فنحن جميعاً على ألفة بمواقف



نتوقع فيها شيئاً معيناً ينتج عن أفعالنا ولكننا نكتشف أن النتائج جاءت مختلفة تماما. وربما حسمت القاعدة الفقهية هذا الجدل (درء المفاسد مقدم على جلب المنافع).

إن نفعية بنتهام تتطلب من المرء أن يكون قادراً على التنبؤ بكافة تبعات الفعل ومع ذلك فإن التنبؤات لا تكون دائماً دقيقة ونادراً ما تكون كاملة. إننا على ألفة بوجهة نظر الببليوجرافيين الذين لا يحبون استبعاد أي شيء لأنه في يوم من الأيام سوف يحتاجه شخص ما وغالباً ما يحدث هذا الأمر.

إن نظرية النفعية قد لاتصلح بدقة لتقرير صلاح وطلاح الفعل ومع ذلك فإنها ما تزال ذات قيمة كدليل يهدينا ويذكرنا أن كل أفعالنا تنتج عنها تبعات ونتائج وآثار. ومهما يكن من أمر فإنه عند تحليل المجموعات سواء للاختيار أو الاستبعاد لابد من الفحص الدقيق لتبعات أفعالنا حتى نهتدي للطريق القويم. إن المبدأ الاخلاقي هو وحده الذي يساعدنا على تشكيل وصوغ سياسة بناء وتنمية المقتنيات ويرشد تصرفاتنا وأفعالنا في تقييم المواد للاستبعاد (Bazirjian:1997).

ويعتبر علم نفس الاستبعاد من القضايا الأساسية المتعلقة بأخلاقيات الاستبعاد ويدرس علم نفس الاستبعاد على وجه التحديد لماذا يتردد بعض الناس أكثر من غيرهم في استبعاد الكتب. هذه السيكولوجية نراها أيضاً في كثير من الناس غير المكتبيين فجل الناس الذين يعزلون من مكان إلى مكان لا يتحملون رمي كتبهم القديمة وربما يهدونها للمكتبات الرسمية المحلية؛ والفرضية هنا هي أن المكتبة تحتاج إلى كل الكتب القديمة الموجودة في مستودعاتهم. وبنفس الطريقة يجنح المكتبيون وينحون هذا النحو؛ ذلك أن ثقافتنا التي تراكمت عبر آلاف السنين تعطي ثقلاً كبيراً للكلمة المكتوبة وخاصة المطبوعة وقد تعودنا على أن نثمنها غاليا. ولعل التركيز على حملات التعليم ومحو الأمية وتعليم الأطفال القراءة والكتابة في سن مبكرة، ثم اليأس في زمن التلفزيون

والانترنت وانهيار القراءة كلها عوامل وعناصر تضيف إلى احترامنا وتقييمنا وتثميننا للكلمة المطبوعة. يضاف إلى ذلك التقاليد الدينية المختلفة بكتبها المقدسة: توراة اليهود وانجيل المسيحيين وقرآن المسلمين كلها تعلي من شأن الكلمة المكتوبة. يضاف إلى ذلك الاحساس بأن الكلمة المكتوبة تتضمن شيئاً له قيمة. ورغم ذلك فإن هناك من لا يرغب في الكتاب وإن كان الغفير الأعظم يرى فيه قيمة كبرى؛ وربما لم يكن الكتاب قد بلي وتهرأ ولكن رغبتنا فيه تكون قد وهنت، ولا يعني ذلك بالضرورة أن الآخرين قد زهدوا فيه بل يجدون فيه شيئاً قيماً؛ ومن هنا نحافظ عليه عن طريق إهدائه لإحدى المكتبات أو أحد الأصدقاء وتواجه المكتبة بمشكلة حفظه والابقاء عليه اواستبعاده؛ ويواجه المكتبيون بضرورة اتخاذ القرارات التي يتردد غير المكتبيين في اتخاذها: أي التخلص منه.

لقد قال هوارد ماك جو بحدة ذات مرة "إذا لم تكن بك حاجة إلى الكتاب فإنه ليس سوى ورق وحبر وكرتونة وقماش ومن ثم يكون قابلاً للتكهين". دعونا ننظر في الكلمات التي نستخدمها عند مناقشة "إحالة الكتب إلى المعاش أي التقاعد" من مجموعات المكتبة؛ فالتعبيرات الشائعة في مثل هذه الأحوال هي :التطهير، التنقية، البتر، الاهلاك، خارج الباب الخلفي، في الزبالة... لقد ورثنا علاقة سلبية عن الوظيفة النفعية للمكتبة؛ والذنب الذي نشعر به عندما ننقي مجموعات مكتباتنا هو الذي يعطينا هذا الاحساس السلبي وحيث تعرف المعاجم اللغوية الاستبعاد بأنه "التخلص من الشيء غير المفيد وغير السار"(Bazirjian:1994), (Duncan:1961)

وتتعدد أسباب الاستبعاد والتنقية والتي تجعل من الاستبعاد أمراً هاماً وضرورياً ومن ثم نغوص أيضاً في بعض أخلاقيات الاستبعاد التي تكمن حتماً وراء ظاهرة الاستبعاد والتنقية:



١. الحاجة إلى مجموعات حديثة (جارية وقتية).

ففي مكتبات المرحلة الجامعية الأولى على سبيل المثال تكون الحاجة إلى المجموعات الحديثة الجارية الوقتية هي الأهم ويكون استبعاد بعض العناوين مما يحسن من نوعية وجودة المجموعات في هذا الاتجاه، وإن كان هناك من يعتقد أن الكتاب الذي ليس في حوزتنا هو خسارة كبرى لمستفيد محتمل في المستقبل إن لم يكن لمستفيدين كثيرين. ومن المتفق عليه انه في بعض الحالات يمكن تقديم خدمة أفضل للمستفيدين عن طريق المجموعات الحديثة الجارية فالمصطلح مكتبة ليس مرادفاً للمتحف. وعلى الجانب الآخر فإنه في بعض أنواع المكتبات فإن عنصر الحداثة والوقتية فد لا تكون له الأهمية المطلقة ففي المكتبات البحثية على سبيل المثال لابد من الاحتفاظ بكثير من الأعمال القديمة لأغراض البحث والتبصر التاريخي. ولكن من جهة ثانية فإنه بصرف النظر عن بعض المصادر الأولية والكلاسيكيات فإن مكتبة المرحلة الجامعية الاولى لا ينبغي لها أن تحتفظ بالمواد الأثرية ففي بعض مجالات العلوم الاجتماعية والانسانيات قد يقدم للمستفيد معلومات خاطئة عندما تملأ رفوف المكتبة بالمواد القديمة التي حلت محلها مواد أحدث، ولا يمكن للمكتبة ان تساعد المستفيد عن طريق الكتب المتقادمة ولابد للمكتبة من أن تعي احتياجات القراء في علاقتها بالمناهج والمقررات الجارية. وهكذا فإنه من الضروري أن تفحص جيداً رفوف المكتبة حتى نجعل مجموعاتها أحدث وأكثر وقتية وجارية طالما أن المجموعات القديمة لن تقدم للقراء سوى معلومات غير دقيقة. في المكتبة البحثية يكون المستفيد الباحث أكثر معرفة ودراية بما تحتاجه من مصادر في تخصصه ومن ثم لن يخدع بمصادر لا يحتاجها. وثمة نقطة أخرى لابد من

أخذها في الاعتبار وهي أن وجود المتون القديمة التي حلت محلها متون حديثة جارية قد يجعل الولوج ووجادة الموادة الجارية أمراً صعباً.

٢. مشكلة التكلفة والحيز

من بين المشكلات التي تواجهها المكتبات حالياً مشكلة التكاليف العالية لتخزين المواد المكتبية الميتة التي بطل استعمالها أو قل الطلب عليها. هذه المواد ليست فقط عالية التكلفة في تخزينها ولكنها أيضاً معوقة في تحقيق أهداف المكتبة؛ ففي زمن تئن فيه المكتبات بسبب ضيق الحيز تكون الحاجة ملحة إلى الاستبعاد والتنقية ولا ينبغي الركون فقط إلى البدائل مثل التوسع في المباني أو التحميل على مصغرات فيلمية أو أقراص مليزرة أو الترفيف المضغوط كبدائل للتنقية والاستبعاد؛ ذلك أن التوسع في المباني يحتاج إلى تمويل قد لا يكون متاحاً على الدوام، كماأن كثيراً من المكتبات غير مستعدة للتخلي عن الشكل المطبوع والتحول إلى الأشكال الأخرى. وعلى الرغم من أن الاعارة البينية التي تجعل مصادر إحدى المكتبات متاحة لمكتبات أخرى هو من بين البدائل التي تجعل من التفكير في الاستبعاد أكثر سهولة. وعلى الرغم من كل ذلك فإن على المكتبة وبكل أمانة أن تفكر في اتخاذ القرارات المناسبة لاستبعاد بعض المواد؛ ويجب على المرء ان يتذكر أن احتمالات الاستبعاد تنمو بقوة بعد كل سنة يمكثها الكتاب مسترخيا مستلقيا على الرفوف. إن من علامات الصحة في مجموعات المكتبة ومن علامات الصحة في إدارة المكتبة وإدارة المشتريات أن يحمل التقرير السنوي للمكتبة توازناً معقولاً بين عدد الكتب المستبعدة بانتظام وهو ما يحدث عادة في المكتبات العامة الروسية ويعرف هناك بالتزويد المتوازن.



٣. عوامل أخرى

بجانب العاملين السابقين هناك العديد من الخيوط المرشدة التي تكشف عما إذا كان كتاب ما يجب ان يستبعد من المكتبة أم لا؛ ربما يأتي من بينها تعدد النسخ وحيث تقوم المكتبات الاكاديمية خاصة بشراء عدة نسخ من الكتاب الواحد عندما يكون الكتاب مقرراً أو تكون هناك حاجة إلى حجزه لصالح طلاب هذا المقرر. وعندما يحال الكتاب المقرر إلى التقاعد ويحذف من قائمة الكتب المقررة فإن النسخ الزيادة يجب أن تستبعد هي الأخرى وتحال إلى التقاعد. وقد جرت العادة على أن نرى من الكتاب الواحد المقرر خمس نسخ وربما أكثر من ذلك تجثم على رفوف المكتبة. وفي المكتبات العادية أيضاً ربما تتعدد نسخ كتاب ما وخاصة القصص لمواجهة زيادة الطلب عليه؛ وفي خلال عام أو عامين قد يخفت الطلب على هذا العمل؛ ومن ثم يجب على المكتبة أن تتخلص من معظم النسخ وتحدد كم نسخة يحب الابقاء عليها.

وإلى جانب ذلك يجب على المكتبة أن تأخذ في الاعتبار الحالة المادية للعمل فإن كانت قيمته قيمة هامشية من الناحية العلمية وشكله المادي سيء فإنه يكون مرشحاً أكيداً للاستبعاد أو يمكن الاحلال محله بدلاً من ترميمه واصلاحه إذا كان فيه خير؛ وربما كان الاستخدام أو بالأحرى معدل الاستخدام من بين العوامل المرجحة للاستبعاد أو الابقاء؛ وهذا يعتمد على نوع المكتبة فإن كانت مكتبة بحثية كبيرة فإن معدل الاستخدام يكون عاملاً واحداً؛ بينما في مكتبة المرحلة الجامعية الأولى والمكتبة المدرسية يكون معدل الاستخدام هو العامل الحاسم الوحيد (Rubin: 1996).

وأخيرا فإن مما يجب أن يؤخذ ـ في الاعتبار وجود بديل الكتروني او ميكروفيلمي وخاصة فيما يتعلق بالدوريات التي تحتل حيزاً كبيراً على الرفوف وخاصة إذا لم تكن النسخ الورقية مقصودة لذاتها.

إن من أوليات اخلاقيات الاستبعاد أن نكون موضوعيين محايدين بصرامة في ممارسة الاستبعاد؛ وربما يوصف المهني الذي يظل موضوعياً محايداً على الدوام بالبرود واللامبالاة. إن من الضروري أن يظل المكتبي محايداً وهو ينتقي الكتب للاستبعاد والتقاعد وأن يبني دائماً قرارات الاستبعاد على معايير وأخلاقيات سليمة في مكتبته. وكما قال سنيكا ذات يوم "دعنا ندرب عقولنا على ان ترغب فيما يتطلبه الموقف" إن تأسيس ما يجب استبعاده لابد وان يبنى على احتياجات المستفيدين والهدف من المجموعة وليس الاحساس او الذوق الفردي. ومن هنا تنبني فكرة الاخلاقيات التي تقوم على المصالح المشتركة. إن قرارات الاستبعاد لابد وأن تقوم على فلسفة "الأصلح للمستفيد أولاً ثم للمكتبة ثانياً" وإلا فإن سلوك الاستبعاد سوف يفتقر إلى الاساس الاخلاقي لأنه ساعتها سوف ينبني على المصالح والميول الفردية وليس على مصالح كافة المستفيدين؛ وهنا نجد تطبيقاً حياً لمبدأ "النفعية".

ومن نوافل القول أن الحيثيات القانونية لقرارات الاستبعاد تعتبر من العناصر الاضافية التي تدعم اخلاقيات الاستبعاد وتدخل في باب الاضافة والتكميل، ويجب وضعها في الاعتبار بعد ارساء الجانب الاخلاقي خاصة وان المكتبات التابعة للاجهزة الحكومية تخضع لقيود مضنية فيما يتعلق بالتخلص من الكتب المستبعدة.. أي أن الاخلاقيات تتحكم فيما يستبعد واللوائح والتشريعات تتحكم في طرق التخلص ومصادر الكتب المستبعدة إما بالبيع أو الاهداء أو الفرم وإعادة التصنيع: وهي جميعاً



قضايا تحكمها وتفصل فيها اللوائح طالما أن هذه الكتب المستبعدة قد تم شراؤها اصلاً من مال عام ومن ثم لا يمكن التفريط فيها إلا على ضوء هذا المال العام.

وصفوة القول في اتخاذ قرارات الاستبعاد من مجموعات المكتبة أنه على أمين المكتبة أن تكون لديه رؤية واضحة للسياسات التي تحكم تلك القرارات. وعندما نفحص الاسس الاخلاقية الواجب تطبيقها فإن أمامنا بالدرجة الأولى مبدأ "النفعية" الذي يقول بأن الفعل أو السلوك يكون صالحاً إذا كان يجلب أكبر قدر من الفائدة والسعادة لأكبر عدد من الناس؛ وهذا المبدأ حتى الآن هو المبدأ العملي الذي يجب أن نأخذ به كأساس في سياسات وقرارات الاستبعاد؛ وربما لا يكون هذا المبدأ بالأمر الهين سهل التطبيق ولكن على أية حال يقدم أساساً اخلاقيا لاتخاذ تلك القرارات(Froehlich:1997,14 -16).

ثالثاً: قضايا الخصوصية:

تعتبر قضية خصوصية المستفيدين فى المكتبات من المجالات الأساسية فى أخلاقيات العمل المكتبي والتى أعطاها قسم تحوت أهمية خاصة والتى حددها بقوله " وأن أحافظ على أسرار العلماء والباحثين" وجانب من هذه الخصوصية يدور أساساً حول (سرية سجلات الاستعارة) وحيث تأتى طلبات الحصول على تلك المعلومات الخاصة من الشرطة والمحاكم وأولياء الأمور وربما من المباحث العامة والمخابرات. ومن وجهة النظر الأخلاقية البحتة يرى المكتبيون أن فض وكشف المعلومات الخاصة بالمستفيدين قد يكون له أثر مدمر على المستعيرين الذين يرون أنه إذا أفتضحت عاداتهم القرائية والبحثية وإذا كشف عما يقرءونه ويبحثونه فإن ذلك قد يعرضهم للارباك وسرقة ما يفكرون فيه ومن ثم فإنهم قد يحجمون عن إستعارة بعض الكتب والقيام بالأبحاث ومن

ثم يلجأون إلى أساليب مختلفة وربما ملتوية للبحث والقراءة فى موضوعات يرون أنها محل رقابة من جهات أمنية أو قضائية . ولكن على الجانب الآخر هناك من يرى أن المكتبة أيا كان نوعها هى مؤسسة عامة وبالتالى فإن سجلاتها هى سجلات عامة من حق السلطات والمجتمع أن يطلع على ما يجرى فى تلك المؤسسة عن طريق السجلات، ويرون أن أمن المجتمع وأمن الفرد مقدم حقوق الخصوصية لدى الأفراد. ومن حيث أمن المجتمع و أمن الفرد فإن هناك ظروفاً تقع فيها جرائم معنية: قتل ، تخريب ، تسميم قد تتطلب الأطلاع على سجلات الإعارة. وفى الأعم الأغلب يأتى طلب الإطلاع على سجلات الإعارة ومراقبة الباحثين فى المكتبات من جانب جهات التحقيق الرسمية والقضائية.. ويرى المكتبيون أن من واجبهم الأخلاقي التعاون مع جهات التحقيق والمحاكم فى حالة الإستدعاء الرسمي والقانونى؛ أما التطوع لفض خصوصيات العلماء والمستفيدين والباحثين فهو يقيناً عمل غير أخلاقي.

رابـــعاً : الخدمات المرجعية والببليوجرافية :

من المتفق عليه بين المكتبيين أن صلب الخدمات المرجعية يقوم على قاعدة إمداد المستفدين بالمعلومات التى يطلبونها وتقديمها لهم من أخصائي الخدمة المرجعية والببليوجرافية. و بسبب هذا النوع من الخدمات فإن هناك عديداً من القضايا الأخلاقية التى تبرز فى هذا المجال ولعل أهمها:

١. هل من أخلاقيات العمل المكتبي ترسيم بعض أنواع معينة من الخدمات المرجعية مثل قواعد البيانات على الخط المباشر حتى لو كانت هذه الخدمات موجهة لغير القادرين على دفع رسوم الخدمة؟

٢. هل من أخلاقيات العمل المكتبي تقديم مستويات مختتلفة من الخدمات المرجعية



والببليوجرافية وعلى سبيل المثال هل يكون ملائماً تقديم خدمات مرجعية وببليوجرافية أسرع وأدق وأشمل لأعضاء مجلس الإدارة أو لسياسيين أو لذوى الحيثيات أو المحاسيب أو الأصدقاء، مما يقدم للمستفدين العاديين. آلا يتنافى ذلك مع قسم تحوت الذى ينص على " وألا أفرق فى الخدمة بين المستفيدين"؟

٣. إلى أى درجة يقوم أخصائى الخدمة المرجعية مقدم المعلومات بإنشاء وفض عيوب ونقائص نظم المعلومات ومصادر المعلومات التى تتيح تلك المعلومات؟

٤. ما هى الحدود الأخلاقية التى يتحرك فيها مقدم المعلومات للحصول على المعلومات.. هل من حقه خداع مصادر المعلومات للحصول عليها وهل من حقه إختراق نظم المعلوماتالأخرى لحصول على المعلومات بدون إذن أو بدون تحديد الغرض من الحصول على المعلومات؟

٥. إلى أى مدى يمكن لأخصائى المراجع أن يقدم معلومات طبية أو قانونية دون أن يعطى الأنطباع بأن الإستشارة أو النصيحة الطبية أو القانونية هى مجرد إقتراحات من عنده؟

خامساً: قضايا حقوق الملكية الفكرية:

تتطلب الأنشطة المكتبية والمعلوماتية إستخدام المطبوعات والمواد اللسمعية والبصرية والمواد الإلكترونية وتصوير مثل تلك المصادر أو تحويلها من مكان لآخر فى المكتبات ومراكز المعلومات بينما الدافع الحقيقى للناشرين ومنتجى قواعد البيانات الإلكترونية هو فى الأعم الأغلب تحقيق الربح المالى العائد من وراء البيع أو إتاحة المنتج، بينما الدافع من وراء تقديم المعلومات فى المكتبات و مراكز المعلومات هو الولوج إلى المعلومات بأقل تكلفة ممكنة. ومن نوافل القول أن كثيراً من التوترات الأخلاقية



تحدث عندما يصعب الحصول على المعلومات أو يستحيل الحصول عليها بكفاءة و إقتدار دون خرق حقوق الملكية الفكرية. ومن هنا تتسارع مشاعر الأخلاقيات لدى المرء فيما يتعلق بالإنصياع للقانون وإحترام حقوق أصحاب الملكية الفكرية مع الواجبات الأخلاقية والإلتزام بتقديم المعلومات المطلوبة.

هل من الواجبات القانونية أن تراقب المكتبة ماكينات التصوير والإستنساخ المتواجدة بكثرة فى أرجاء المكتبة ومنع التصوير الزائد عن الحد القانونى، أم تزيل هذه الماكينات حتى لا يساء إستخدامها فى خرق حقوق الملكية الفكرية؟ إن كثيراً من هذه المكتبات تتيح هذه الماكينات على نطاق واسع وتكتفى بكتابة لافته فوق تلك الماكينات تقول بأن تصوير أكثر من عشر صفحات من العمل الواحد يخرق حقوق الملكية الفكرية. وهل يؤسس ذلك مبدأ أخلاقياً؟

سادساً: القضايا الإدارية:

يثير العمل الاداري في المكتبات ومراكز المعلومات الكثير من الجوانب الاخلاقية ففي بعض الأحيان يكون من الضروري اتخاذ افعال معينة في سياق العمل المؤسسي، بينما في ظروف أخرى تكون نفس هذه الافعال مصدر مشكلات ومن بين الظروف الادارية التي تفرز احتكاكات وتوترات اخلاقية نصادف:

١. حجب المعلومات الادارية عن عمد عن العاملين بالمكتبة أو مركز المعلومات.
٢. إصدار بيانات خادعة مضللة وتقديم معلومات زائفة مشوهة أو الاتيان بأفعال فيها غش.
٣. اختراق خصوصية الافراد العاملين بالمكتبة دون سند رسمي أو شخصي.
٤. التصرف والسلوك إزاء الافراد بدافع الحب أو الكراهية أو الغضب أو الحط من أقدار الآخرين، عند اتخاذ القرارات الادارية.



٥. التصرف أو السلوك بهدف تحقيق مكسب شخصي عند اتخاذ القرار.

٦. التصرف أو السلوك بطريقة فيها تمييز أو تفرقة بين الأطراف المعنية في جهات المكتبة(zwass:١٩٩٦).

سابعاً: قضايا الولوج إلى المعلومات

من الاهتمامات الأساسية للمكتبيين وأخصائي المعلومات التي تغل قدراً كبيراً من الجدل حول أخلاقيات العمل المكتبي، قضية الوصول أو الولوج الحر إلى المعلومات..والسؤال الذي يطرح نفسه على الساحة في هذا الصدد هو هل الولوج الحر إلى المعلومات امتياز ونفحة أم هو حق أساسي أصيل؟ لقد تفاقمت قضايا الولوج إلى المعلومات في الآونة الأخيرة بسبب تكلفة شراء واختزان وفهرسة واسترجاع المواد جزئياً بسبب النمو السريع في حجم المعلومات وجزئياً بسبب الحاجة المتزامنة إلى التكنولوجيا المتعلقة بمواكبة هذا النمو وارتفاع تكلفة هذه التكنولوجيات. وبمعنى آخر فإن الوسائل التكنولوجية الحديثة لاختزان ونقل المعلومات قد عمقت الفروق والفجوات بين "من يملك" و" من لايملك" المعلومات في العالم. ومن ثم تبرز اخلاقيات الالتزام بسد هذه الفجوة وتقريب تلك الفروق أو إلغائها. إن قضية الولوج إلى المعلومات الحكومية Government Information هي قضية أساسية تعالجها المواثيق الاخلاقية من جهة وقوانين الدول وتشريعاتها من جهة ثانية.

ثامناً: القضايا المتعلقة بالتكنولوجيا:

من المؤكد أن كثيراً من اخلاقيات العمل المكتبي والمعلوماتي كان موجوداً ومثاراً منذ العصور القديمة مروراً بالعصور الوسطى والعصور الحديثة قبل الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات؛ بيد أن هذه الاخلاقيات قد تم تصميمها وبلورتها من



خلال تطبيقات البيئات المعلوماتية والالكترونية وعلى سبيل المثال سجلات الاستعارة التي يتم تجميعها وتخزينها في جهة مركزية واحدة في حاسب إلكتروني مركزي. هذا الحاسب المركزي يسهل يقيناً اختراق الخصوصية في سجلات الاستعارة وبالتالي قد تفقد المكتبات مصداقيتها في الحفاظ على الخصوصية. والتكنولوجيا على نوعين:

١. تكنولوجيا فكرية معنوية

٢. تكنولوجيا مادية مثل تكنولوجيات الحاسبات الآلية

أن الفهرسة والتصنيف والتكشيف والتوثيق عادة ما ينظر إليها على أنها تكنولوجيا فكرية معنوية من حيث أنها تعطي وتقدم آليات الولوج إلى عالم المعلومات المتراكمة؛ بيد أنها على الجانب الآخر قد تفسد هذا العالم وعلى سبيل المثال قد تعكس نظم التصنيف انحيازات المجتمعات العامة، كما أن أسلوب تقديم الولوج إلى المعلومات بواسطة الواصفات المحدودة غير الدقيقة القديمة الخاطئة قد يخلق العديد من المشكلات أمام الولوج إلى المعلومات.

هناك يقينا أخلاقيات تتصل إتصالاً وثيقاً بتكنولوجيا الحاسب التي توسع نطاق التكنولوجيا الفكرية المعنوية جزئياً وتخلق مشكلات خاصة بها من جهة ثانية. وإحدى تلك المشكلات هي المتعلقة بالولوج الالكتروني. وعلى سبيل المثال فإن المكتبي وأخصائي المعلومات غير الكفء وغير المدرب بما فيه الكفاية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والأوامر والتراكيب وآليات الولوج و/أو غير الآلف للفروق والاختلافات بين قواعد البيانات، هذا الشخص لا يعجز فقط عن تقديم المعلومات للمستفيدين ولكنه أيضاً يخفي في نفس الوقت عجزه وعدم قدرته شخصياً في الولوج إلى المعلومات. وهناك العديد من المشكلات الاخلاقية التي تصب في نفس هذا الاتجاه من بينها استخدام



المستشارين والمناقصات والممارسات العادلة وأساليب وممارسات منح الجوائز والمنح (Mason:1986,8 -10).

تاسعاً: الولاءات المتصارعة

يعتبر تصارع الولاءات وخاصة الولاءات المثلثة من أخطر مجالات اخلاقيات العمل المكتبي. والولاءات المثلثة هي الولاء للذات؛ الولاء للمكتبة؛ الولاء للمهنة وتشي اخلاقيات العمل المكتبي بأن الولاء للذات في معظم الاحيان يأتي في المرتبة الاولى يليه الولاء للمؤسسة أي المكتبة ثم ثالثاً يجئ –إن جاء– الولاء للمهنة. وحيث كشفت الدراسات أن الولاء للذات قد يخلق نوعاً بغيضاً من النفاق ونوعاً بغيضاً من الصراع بين الأفراد. وإذا نحينا جانباً الولاء للذات سوف نجد أن المكتبيين والمعلوماتيين ولاؤهم لمؤسستهم أكثر بكثير من ولائهم للمهنة نفسها وربما كان ذلك بسبب الدوافع الاقتصادية، هذا إلى درجة الاذعان والقبول بكل ما تفرضه سلطات المكتبة والهيئة المشرفة عليها من نظم وقرارات قد تتنافى مع أساسيات العمل المكتبي على نحو ما نصادفه في منظومة مكتبات مصر العامة (مبارك سابقاً) في مصر. وربما من هذا المنطلق أكد قسم تحوت على مناهضة الارهاب الفكري من جانب الدولة والافراد عندما نص على (وأن أناهض الارهاب الفكري من جانب الدولة أو الافراد على السواء) في محاولة من هذا القسم أن يفرض الولاء للمهنة وليس للمكتبة أو السلطة.

ولقد قدمت لنا مارتا مونتاج سميث مخططاً وبنية عامة للولاءات المتصارعة وتقول بأن ثمة خمسة مستويات ممكنة للتوصية والارشاد والتوجيه في مكان العمل أي المكتبة ومركز المعلومات:



١. الاخلاقيات المثالية أو النموذجية المطلقة التي تمثل الحوافز العليا أو الاهداف العليا للفرد والجماعة على السواء، والتي يجب أن نسعى إليها ونرقى إلى مستواها.
٢. الاخلاقيات العملية البراجماتية المطبقة فعلا والتي تمثل الواقع المعاش والتي تتواكب في نفس الوقت مع الاهداف المؤسسية عن الاهداف الذاتية الخاصة بأفراد المكتبيين العاملين.
٣. الاخلاقيات الضاغطة التي تجعل المؤثرات الداخلية و/أو الخارجية تفعل وتقيم حاجزاً بين الاهداف الذاتية الخاصة بأفراد المكتبيين العاملين.
٤. الاخلاقيات المدمرة والتي تخلق موقفا وظرفا تقوم فيه مجموعة صغيرة أو كبيرة من الناس بتقديم ما تراه على أنه أهداف أفضل للمهنة أو المنظمة عن طريق العمل خارج النظام وخارج مجموعة الاهداف الراسخة للمؤسسة.
٥. الاخلاقيات المستدامة التي تمثل موقفا تهدد فيه مطالب المؤسسة تكامل المكتبي وأمنه وأمانه لدرجة يعزل فيها الأفراد أنفسهم داخل المؤسسة.

ومن نوافل القول أن هناك مواقف أخلاقية يتخذها مهنيو المعلومات في سياق الحياة المؤسسية ولكن ما يكمن خلف هذا الاطار الذي وضعته مارتا سميث هو ليس فقط ظهور وبروز الصراعات الاخلاقية على مدى تاريخ عمل المكتبي داخل المكتبة؛ ولكن ايضا هو استجابة الشخص لتلك الصراعات وقد تختلف وتتفاوت استناداً إلى العوامل التي تؤثر في حياة المؤسسة. وعلى حين يناضل المهنيون من أجل مستوى "الاخلاقيات العملية البراجماتية" أي الاخلاقيات الواقعية التي يسلكها المهنيون على أرض الواقع، فإن هناك ظروفاً قد تضطر المهنيين وتفرض عليهم سلفاً أن يعملوا على المستوى الادنى من الاخلاقيات وهو (الاخلاقيات المستدامة) مثل تلك الظروف نجدها



في حال خفض الميزانيات أو الرقابة على المواد المكتبية من قبل جماعات الضغط في المجتمع أو المستفيدين من المكتبة انفسهم. ومن هذا المنطلق فإن المكتبي الواحد قد يعمل عبر حياته المؤسسية على مستويات أخلاقية مختلفة وتوجهات متباينة وذلك طبقاً للمشكلات المختلفة؛ فقد يتكئ المرء على مستوى "الاخلاقيات العلمية البراجماتية" ويستثني منها القيود والرقابة المفروضة على المكتبة، تلك التي يخضع فيها المكتبي ويميل نحو "الاخلاقيات المدمرة" القهرية التي لا دفع للمرء لها (Froehlich:1997,14 -16).

- **القيم التي تحكم اخلاقيات العمل المكتبي**

من المثمر أن نستكشف القيم المكتبية المعلوماتية التي تدعم المبادئ والاسس الاخلاقية للسلوك المهني المكتبي المعلوماتي لان فهم هذه القيم واستيعابها إنما يحسن من قدرتنا على تحسس المواقف والظروف الاخلاقية ومن ثم اتخاذ قرارات اخلاقية ونزن العوامل المؤسسية المتنافسة المتصارعة. تذكر المصادر الثقاة أن ثمة خمسة قيم مكتبية معلوماتية على الاقل تسود مهنة المكتبات والمعلومات يمكن أن تعمل كقيم لأفراد المكتبيين كما تعمل كقيم للمكتبات. ويمكننا أن نصور هذه القيم على الوجوه الآتية:

١. قيمة الحقيقة

حيث من الاهداف الهامة المطلقة للعاملين في حقل المعلومات هدف تطوير الحقيقة والبحث عن المعرفة الحقة. ومن المؤكد أن ترقية الحقيقة والمعرفة الحقة إنما تحقق يقينا رسالة أساسية للمكتبة وهي (نفع وفائدة المجتمع)، كما تؤدي إلى غاية اجتماعية أعرض لتحسين المجتمع ككل (المسئولية الاجتماعية).

إن التزام المكتبي/ المعلوماتي نحو الحقيقة لا يفرض بالضرورة على مهني المعلومات



وخاصة العاملين في حقل المكتبات أن يحاولوا حجب وقهر المواد المكتبية التي يرون أنها غير حقيقية أو غير يقينية؛ أو يفرض عليهم أن يروجوا المواد المكتبية التي يرون أنها حقيقية يقينية. وربما يكون العكس صحيحا على نحو ما قال به بعض الثقاة من أن الاعمال الفكرية غير الحقيقية قد تكون ضرورة لشحذ التفكير وإماطة اللثام أمام البحث عن الحقيقة. إن البحث عن الحقيقة والمعرفة الحقة إنما يتطلب من المكتبة أن تقدم دروعاً للمعرفة والمعلومات والولوج إلى الخبرات المتراكمة. ومن ثم يوجه الافراد طاقاتهم في هذا البحث. إن على مهنيي المعلومات أن يتصرفوا بالأسلوب الذي يمكن زبائنهم وعملاءهم من الحصول على أفضل وأحسن الفرص للبحث عن المعرفة والحقيقة.

إن مفهوم الحقيقة كقيمة ينطبق أيضاً على الأنشطة الداخلية للمؤسسة فالعلاقات بين العاملين والاداريين وبين الاداريين والمهنيين يجب أن تتضمن هي الأخرى الحقيقة كقيمة. ولعل تصرفات مثل الخداع وحجب المعلومات عن مستحقيها، تلك المعلومات الضرورية اللازمة لاداء الآخرين وتزويد السجلات إنما تدمر تلك القيمة، ولكن ليس معنى هذا أنه على المديرين والاداريين –اخلاقيا- أن يجيبوا على كل الاسئلة والاستفسارات التي توجه لهم، فهناك مناسبات تكون فيها الاستجابة الملائمة هي رفض الاجابة ومثال على ذلك الاجابات التي تخرق الثقة وتفض السرية. وعلى الجانب الآخر فإن قيمة الحقيقة تفرض أنه عندما تقدم الاجابات فلابد أن تكون حقيقية صادقة. ولابد لمهنيي المعلومات أن يسلكوا فيما بينهم بحيث يعامل كل منهم الآخر بصدق سواء في أفعالهم أو اتصالاتهم.



٢. قيمة التسامح

ترتبط قيمة التسامح بقيمة الحقيقة والبحث فيها، ذلك أن الكثير من الناس يعتقدون أنه للحقيقة وجه واحد أو أن هناك حقيقة واحدة، إلا أن المكتبة تعمل على فرضية أن كثير من الناس يعتقدون أن للحقيقة وجوهاً كثيرة. وفي قناعتي أنه في قيمة البحث عن الحقيقة يجب ألا ننشدها في كافة المجالات (العلم..الاخلاق..الدين.. الاجتماع..الفلك..)؛ ومن ثم فإن المرء يجب أن يتسامح إزاء الوجوه المختلفة للحقيقة "حتى ولو كانت هناك حقيقة واحدة أو وجه واحد للحقيقة. وقد يختلف الناس في مسارب الوصول إليها والولوج إلى وجوهها المختلفة في نفس الوقت.

لقد تم التأكيد في جل الكتابات والمؤلفات المنظّرة المؤطرة المقعدة لمهنة المكتبات والمعلومات على أن تبادل الافكار إنما يمثل أساس الديموقراطية والخدمات المكتبية ونفس الحال إنما يوجد في الاشكال المختلفة لبث المعلومات داخل وخارج المكتبة. إن من الالتزامات الاخلاقية على اخصائيي المعلومات أن يروجوا لمبدأ قبول الاخر ومبدأ التعريض لمختلف الافكار حتى تلك غير الراسخة. ومن نوافل القول أن القرارات المتعلقة بالخدمات المكتبية المعلوماتية التي تؤثر في الانسياب الحر لتلك الافكار إنما تعزز بالضرورة اهتمامات اخلاقية وهذا لا يتطلب بالضرورة أن يقبل اخصائي المعلومات أو يكون متسامحاً في كل جوانب تلك الافكار. وعلى سبيل المثال فإن المرء يمكن ألا ينصاع للتسامح داخل البيت؛ ولكن فقط قد يتطلب الأمر أن تعكس حزمة القيم تسامح الأفكار في مكان العمل أي المكتبة ومركز المعلومات. ذلك أن المرء عندما يمارس العمل المكتبي والمعلوماتي عليه أن يقبل كقيمة أن للناس الحق كل الحق في معلومات قد يجدها أمين المكتبة غير لائقة. وكجملة اعتراضية قد لاتكون قيمة التسامح قوية داخل مكان

العمل وعلى سبيل المثال فإن احد العاملين في المكتبة قد يبدي ملاحظات مستمرة على أداء زميل له، وتعود على الحط من شأنه وعلى انخفاض انتاجيته؛ ومن هنا قد يعاقب هذا الزميل ويطرد من الوظيفة، والأمر خلاف ذلك تماماً حيث الزميل ممتاز في عمله وأدائه ولكنه الحقد والحسد والرغبة في الانتقام. ومن منظور الخدمة المكتبية المعلوماتية قد يكون من الضروري أن يتصرف أخصائي المعلومات بطريقة تؤدي إلى أن تزيد الخدمات المكتبية والمعلوماتية من تدفق المعلومات.

٣. قيمة الحفاظ على الحرية الفردية

ذلك أن الخدمة المكتبية المعلوماتية تهدف في الأعم الأغلب إلى مساعدة الأفراد في بحثهم الشخصي لتحسين حياتهم؛ وهذا لا يعني أن يقوم أخصائي المعلومات في كل مرة بتقديم إجابات عميقة تفصيلية قد تغير حياة الفرد كلية رأساً على عقب ولكن الأمر يعني أن تكون الاجابة في كل مرة دقيقة وسليمة بحيث يكون المستفيد قادراً على انجاز أعماله ويحل مشاكله أو يخطط لمستقبله بطريقة أفضل. ومن هنا يمكن لمهنة المكتبات أن تزعم أنه ليس فقط الأفراد بل أيضاً المؤسسات والمجتمع قد تغيروا للأفضل؛ وبعد ذلك وعلى المدى البعيد قد تحسنوا عن طريق الأفكار والتحسن قد يعني أشياء كثيرة مختلفة: تقديم المعلومات لاحد العلماء مما يساعده على اكتشاف دواء جديد؛ حفز خيال طفل بمادة مقروءة أو مرئية؛ تقديم مادة تعليمية أو تدريبية لبالغ؛ تقديم برامج للأمهات أو لكبار السن. وقد تتداخل السلوكيات التي تؤدي بها الوظائف مع الحريات الأساسية للناس لجعل حياتهم أفضل وتتسبب في خرق الاخلاقيات. ومن هنا يجب على أخصائي المعلومات أن يسلك بأسلوب يجعل خدمات المكتبات والمعلومات تستجيب لاحتياجات ومتطلبات المستفقيدين.



٤. قيمة تحقيق العدل

تنطبق هذه القيمة على كل المستفيدين من المعلومات والزملاء اخصائي المعلومات داخل المؤسسة الواحدة. ومن ناحية المنظور العام فإنها تفرض بأن يكون لكل المواطنين حق متكافئ ومتساوٍ في الولوج إلى المعلومات والخدمات المكتبية حتى خارج نطاق الخدمات العامة، ذلك أن الأمر يقضي بأن يتلقى كافة الأفراد أحسن خدمة ممكنة. وبنفس القدر فإن الأمر بالنسبة لمؤسسات المعلومات الحكومية والخاصة فإنه يعتبر من المؤثم تقديم الخدمة المكتبية الوضيعة على أساس العرق أو النوع أو الدين أو العجز أو التوجه الجنسي أو السن...لأن في ذلك خرقاً لقيمة العدل.

إن مفهوم العدل هو مسألة معقدة وحيث يرى البعض أن العدل يجب ألا يفهم على أنه مجرد المساواة ولكن بمعنى القسطاس. وعلى سبيل المثال فإن المرء قد يقبل قضية تفاوت الأجر بين مدير المكتبة وعامل الصيانة، وهو تمييز هام لأن المبدأ الأخلاقي يحتم القسطاس وليس المساواة في المعاملة أو الراتب. والخدمات غير المتكافأة أو غير المتساوية تكون التزاما اخلاقيا عندما تختلف احتياجات الافراد. وهذا يعني على سبيل المثال أن يتلقى الاطفال خدمات معلومات غير متساوية لان احتياجاتهم تختلف عن احتياجات الكبار؛ كما أن الكبار الأقل تعليماً يحتاجون إلى مستويات مختلفة من الخدمة، كذلك فإن المعوقين يتطلبون نوعاً خاصاً من الخدمات. إن قيمة العدل تفرض علينا بالضرورة ألا نقدم خدمات متساوية، وإنما تفرض علينا أن نقدم الخدمة التي تعترف بظروف الأفراد. وهذا لا يعني أن المساواة غائبة في مفهوم العدل أو الاخلاقيات المكتبية؛ فعدالة الولوج إلى الخدمات المعلوماتية موجودة بالكلية في مفهوم المكتبة العامة وخدمات المعلومات، فالعدالة موجودة في أية خدمة من خدمات المعلومات وحق المواطن

في الولوج إليها؛ وعلى أمين المكتبة أن يتصرف ويسلك بحيث تقدم الخدمات المكتبية بالعدل بين كل المسفيدين.

إن قيمة العدل تنطبق أيضاً على الأعمال الداخلية في المكتبات ومراكز المعلومات فالعاملون يجب أن يعاملوا على اساس من العدل والاتساق من جانب الادارة العليا والمتوسطة وعدالة الفرص المتاحة داخل مؤسسات المعلومات. وإلى جانب هذا فإن قيمة العدل تقضي بأن يعامل العاملون بعضهم بعضاً بالعدل والانصاف. وفي سبيل هذه الغاية فإن اخصائي المعلومات يجب أن يسلك ويتصرف بما يحقق معاملة المكتبيين بعضهم بعضاً بالعدل والانصاف.

٥. قيمة الجمال

تشي قيمة الجمال بأنه يجب أن يكون لدى المكتبيين احساس عميق واحترام إجباري للسلوكيات والافعال التي تسر وتبهج وتفرح وتعلم؛ ومن جهة ثانية يجب أن تقتني المكتبة فيما تقتني نخبة مختارة من المواد المكتبية التي تحتل مكانة مرموقة وهامة في الأدب والفن والجمال. هذه المواد توسع وترسخ وتعمق الفهم الانساني وتضم أيضاً كل ما يمد المرء بالمسرة وترقية الذوق؛ إن قيمة الجمال تفترض أن المكتبيين يشيعون الاحساس بالجمال ويتيحون هذه الأعمال. وبنفس الطريقة فإن من نوافل القول أن كلاسيكيات الفن والجمال قد تحتوي على لوحات فنية وصور أدبية ساخنة ومن ثم تقع تحت طائلة الرقباء الذين يشعرون بأن هذه الأعمال يجب أن تقيد أو تزاح من المكتبات؛ ولكن على المكتبيين أن يجاهدوا في سبيل أن تبقي هذه الأعمال وتحتل مكانتها اللائقة على رفوف المكتبة لأنها تقدم خبرة جمالية ويجب أن تقدم للجمهور. إن هذه الاعتبارات



قد تفرض إلتزاماً أخلاقياً بأن هذه المواد ذات النوعية الأدبية والفنية العامة يجب ألا يفرط فيها بأي حال من الأحوال (Froehlich:1990,245 -255).

- **كيف ننمي السلوكيات الأخلاقية في المكتبات ومراكز المعلومات ونشيعها**

عندما نفترض بل ونقرر أن القيم الخمس سالفة تلعب دوراً هاماً في ترسيخ السلوكيات الاخلاقية اي اخلاقيات العمل المكتبي، فإن من الضروري بالتبعية أن نحدد الافعال والتصرفات التي يقوم بها المكتبيون ومؤسسات المعلومات لتنمية وترويج وإشاعة السلوكيات الاخلاقية في العمل المكتبي. هذه الافعال والتصرفات يمكن أن تشاهد من ثلاثة منظورات: المنظور المؤسسي؛ المنظور الفردي؛ المنظور المهني.

أولاً: المنظور المؤسسي: عندما نحاول أن نزن العوامل التي تولد "التوترات" والاحتكاكات الخلاقية داخل المكتبات ومراكز المعلومات فإن قيم الخدمة المكتبية والمعلوماتية تكون لها الأولوية في الاهتمام. وعلى سبيل المثال عندما يتخذ العاملون أو المشرعون أو المديرون أو أعضاء مجلس الادارة قراراً أو يقومون بأفعال وتصرفات وإجراءات من شأنها التأثير في (فائدة المكتبة أو بقائها) فإن المرء يجب أيضاً أن يعكس أو يعول على القيم المركزية التي تجعل المكتبة على ما هي عليه، إلى درجة أن المرء يكرس هذه القيم لغايات أخرى ومن ثم يجب على المرء القيام بتقليل القيم الاخلاقية.

وربما كانت بعض القرارات المعقدة القليلة التي تتخذ في مكان العمل كفيلة بانتاج حلول مرضية تماماً حتى ولو اعتقد متخذ القرار أنه لايمكن الوصول إلى قرار أحسن وهناك دائماً سبيل للخلاص من القلق والتوتر ربما بسبب تشكك المرء في أن البعد الاخلاقي قد استبعد من أجل مبدأ "النفعية" أو الصالح الخاص.



إنها مسئولية كل أخصائيي المعلومات أن يحافظوا على البيئة الاخلاقية ولكنها أيضاً مسئولية الادارة وخاصة مع تزايد العبء الاخلاقي في العمل المكتبي وضرورة تبادل وتوزيع هذا العبء. وفيما يلي نخبة من الافعال والتصرفات التي يجب على إدارة مرفق المعلومات أن تقوم بها لمواجهة هذا العبء الاخلاقي:

١. أن يلتزم مجلس ادارة المكتبة والادارة العليا بنموذج أخلاقي رائد. ذلك أنه إذا كان كل فرد مسئولاً عن أفعاله وتصرفاته الاخلاقية الذاتية؛ فإن الادارة العليا في المكتبة هي التي تؤطر وتمنذج جزئياً على الاقل سلوك هؤلاء الموجودين في السلطة واللوائح والقواعد هي مسألة هامة وتؤثر في أفعال العاملين بالمكتبة. ومن نوافل القول أن البيئة الاخلاقية هي ثقافة تتشكل بطريقة أوبأخرى عن طريق المثل أوالنموذج الذي يحتذى ومن ثم فإن السلوك الاخلاقي لأعضاء مجلس الادارة والادارة العليا يجب أن يكون نموذجاً ومثلاً أعلى يحتذى.

٢. لابد من وضع سياسة أخلاقيات مكتوبة حتى لايكون هناك مجال للتفسير الخاص للسلوك. فإنه من نوافل القول أن يسجل هذا السلوك في بيان مكتوب على طول الخط مع تأصيل هذا السلوك. ولابد لهذا البيان أن يتضمن ما يؤكد على أن اعضاء مجلس الادارة والادارة العليا هم أول من يلتزمون به ويسلكون بمقتضاه ولعل من عناصر هذا البيان المكتوب:

أ. تنمية وترويج إحساس الثقة بالمؤسسة وتعزيز أهدافها بين الجمهور وبين المستفيدين

ب. جعل المؤسسة (المكتبة؛ مركز المعلومات) أداة فعالة وكفؤة بقدر الامكان سواء في الداخل أوالخارج أي في علاقتها بالجمهور العام والمستفيدين.



ج. **النضال من أجل النمو الشخصي والمهني.**

مثل هذه السياسة المكتوبة يجب أن تتضمن أيضاً ما سوف يوقع على العاملين الذين يخرقون الالتزامات الاخلاقية والأسلوب الذي تسجل به تلك الخروقات وتراقب. وعلى الرغم من أن العاملين طالما فهموا تأصيل هذا الأسلوب الاخلاقي وأستوعبوه فإنهم في الأعم الاغلب سوف يسلكونه وينفذونه، إلا أن المكتبة لابد وأن يكون لديها من الآليات والوسائل التي تعاقب بها هؤلاء الذين يخرقون السلوك الاخلاقي وإلا سوف يفسر العاملون في المؤسسة هذا البيان المكتوب على أنه "طق حنك". ومع ذلك فإنه يجب أن يكون مفهوماً أن العقاب القاسي غير العادي خاصة بالنسبة للسابقة الأولى، هو أمر غير مرغوب فيه وحيث يسجل هذا العقاب في سجلات وملفات العاملين. ونرى أن تكون عقوبات خرق السلوكيات الاخلاقية متدرجة وحيث تبدأ الخروقات الأولى بالمناقشة والتحذير من التكرار. وعندما تقع الخروقات فلابد من اتخاذ الاجراءات ضدها فوراً؛ وفي حال تكرار الخروقات يجب اتخاذ الاجراءات ضدها بالحزم المطلوب.

٣. التوجيه والارشاد والمناقشة لأخلاقيات السلوك. عندما يتم تعيين مكتبيين جدد فإن من المهم ليس فقط إمدادهم بالمعلومات العامة المتعلقة بآليات العمل المكتبي البحت ولكن أيضاً نأخذ في ترسيخ وتعميق قيم الخدمة العامة والخدمة المكتبية والمعلوماتية وفي عملية التوجيه والارشاد والمناقشة؛ يجب أن يتلقى المكتبي الجديد صورة واضحة وفهما عميقاً لما يؤسس ويرسخ السلوك الاخلاقي، مقارنة بالسلوك غير الاخلاقي ويجب أن نركز على الدور الهام الذي تلعبه المؤسسة والتزامها نحو القيم المشار إليها من قبل.



٤. تنمية السلوك الاخلاقي وبرامج التدريب وورش العمل للعاملين في المكتبة. تلح المصادر الثقاة على أنه ينبغي أن نكتفي بالارشاد والتوجيه نحو السلوك القويم عند بداية التعيين فقط، ولكن لابد وأن يتم دعم هذا السلوك الاخلاقي بين حين وآخر على فترات منتظمة مما يزيد فرص جعل هذا السلوك عادة بين العاملين وجعله طابعاً عاماً بينهم. ولا ينبغي التركيز على القواعد والأسس نفسها (افعل ولاتفعل/قل ولاتقل) ولكن الأهم هو التأكيد على القيم والفلسفة والنظريات التي تكمن خلف تلك القواعد والأسس. ولابد لنا من الافتراض بأن الافراد يرغبون في أن يسلكوا سلوكاً أخلاقياً وخاصة عندما يفهموا أهمية هذا السلوك الاخلاقي ومدى خطورة السلوك غير الاخلاقي ومدى التدمير الذي يحدثه في فقدان الثقة في أمين المكتبة والمؤسسة. ومن هذا المنطلق يجب أن تكون البرامج والاجتماعات وورش العمل الخاصة بالقضايا الاخلاقية جزءا منتظما من تنمية وتدريب كافة العاملين ولابد أن تتضمن هذه البرامج دراسات حالة بحيث يخبر العاملون من خلالها توترات الصراع داخل مؤسسات المعلومات.

٥. ترقية وتعيين الافراد ذوي الوعي الاخلاقي. ثمة العديد من الجوانب التي يجب وضعها موضع الاعتبار عند تعيين وترقية الأفراد. ومن الجوانب الهامة في هذا المجال هو أن نستكشف كيف يتعامل هؤلاء الأفراد مع القضايا الاخلاقية ذات الصلة بالعمل المكتبي، ويجب أن نضع في الحسبان أن البيئة المؤسسية قوية جداً، والموظفون الجدد قد يكون لديهم تشككات عديدة ولو كانت الاخلاقيات السائدة في المؤسسة تتساهل وتتسامح مع السلوك غير الاخلاقي فإن هؤلاء الموظفين الجدد– لكي يتلاءموا مع واقع المؤسسة- سوف يحاولون التكيف بدلاً من محاولة



تغيير الواقع والبيئة. إن السلوك الاخلاقي في العمل المكتبي يجب أن يكون عنصرا هاما–بل العنصر الاهم- في الترقية للدرجات الأعلى (Rubin:1996).

ثانياً : المنظور المهني: من المتفق عليه بل من البديهي أن تروج مهنة المكتبات نفسها - ممثلة في الاتحادات والنقابات والجمعيات- السلوك الاخلاقي في العمل المكتبي لضمان أن تأتي معايير السلوك متسقة مع أعلى مستويات الخدمة المكتبية والمعلوماتية وتكون اخلاقيات السلوك المكتبي هي الطابع العام وليس مجرد طابع محلي يختلف من مكتبة إلى مكتبة أو من نوع إلى نوع من المكتبات. ومن بين عناصر المنظور المهني التي تنعكس فيها تلك السلوكيات أو يجب أن تجد لها صدى يمكن أن نتوقف أمام:

١. وضع وتطوير ميثاق السلوك الاخلاقي وحيث أن من المتفق عليه أن الاتحادات المهنية وما في حكمها هي لسان حال المهنة. ومن ثم فإن قناة التواصل الأساسية التي يستخدمها المهني هي وضع دستور أو ميثاق مكتوب لأخلاقيات المهنة ووضع العقوبات المناسبة على من يخرقها. وسوف نجد أن العقوبات الموجودة في بعض المهن مثل المحاماة والطب والهندسة والصيدلة تتضمن فيما تتضمن تعليق العضوية مؤقتا أو بصفة دائمة ومن ثم لا يمكن ممارسة المهنة. ولكن على الجانب الآخر هناك بعض الدساتير المهنية التي لاتتضمن عقوبات وبمعنى آخر هناك مهن قد لا ترغب في مثل هذه العقوبات وعلى سبيل المثال "قسم تحوت للمكتبيين المصريين" و "دستور أخلاقيات مهنة المكتبات" الذي وضعه اتحاد المكتبات الامريكية و"دستور اخلاقيات الجمعية الامريكية لعلم المعلومات". ومن ثم فإن التقيد بمبادئ مثل تلك الدساتير هو عمل ذاتي وتطبيقها هو عمل تطوعي وربما كانت العقوبات تحدد داخل المكتبات ومراكز المعلومات كل على حده وليس كإجراء مهني عام على نحو

ما نجده في المحاماة والطب والهندسة. ويرى البعض ان الانصياع الطوعي الذاتي الذي يفرضه المكتبي المعلوماتي على نفسه يكون أقوى من ذلك الذي تفرضه العقوبات، لأن الالتزام هنا ينبع من الخوف من العقاب، ويرون أن الدافع هنا دافع خاطئ خارجي وليس عن قناعة داخلية على نحو ما كان عليه الضمير في العصور القديمة، ذلك الضمير الذي يجيء من قوة الحاكم وليس من وازع داخل الشخص نفسه عندما زرعته الاديان داخل النفس البشرية وثبتته وغدا جزءاً منها. إن الغرض من دستور الاخلاقيات هو في المقام الأول تطوير وترقية الفهم الاخلاقي وإيقاظ الضمير الكامن واشعال الوازع الذاتي ومن ثم يكون التركيز على العقوبات إنما يحول الانتباه عن فهم واستيعاب القيم التي يجب أن تحكم سلوكنا إلى الخوف والارتعاد من العقوبات والذي يؤدي بنا إلى أداء العمل الاخلاقي بطريقة آلية دون فهم الفلسفة التي يقوم عليها.

٢. تقديم التدريب والنصح في السلوك الاخلاقي. يجب على الاتحادات والنقابات والجمعيات المهنية أن تدعم دساتير الاخلاقيات التي تضعها بتنظيم دورات التدريب وورش العمل والنصح والارشاد، وإصدار الدراسات وخاصة دراسات الحالة ونشر المطبوعات التي تحمل معلومات وافية عن قضايا الاخلاقيات. ويلاحظ أن اتحاد المكتبات الأمريكية والجمعية الامريكية لعلم المعلومات يقدمان مثل هذه البرامج التدريبية وورش العمل والنصح والارشاد في مقارهما عادة ومقار المؤتمرات أحيانا. ولم تلتفت جمعيات المكتبات والمعلومات العربية وكذلك الاتحاد العربي للمعلومات بعد إلى الجانب التطبيقي العملي البراجماتي من اخلاقيات المهنة. وقد يكون من المفيد التذكير بأن اتحاد المكتبات الأمريكية لديه على خريطة التنظيم الاداري



أقسام وشعب معينة تهتم أساساً بالقضايا الاخلاقية من بينها على سبيل المثال (لجنة الاخلاقيات) التي تهتم أساساً باخلاقيات المهنة وتطبيق الدستور، ومن حين لآخر تنشر مواد تعالج وتناقش أخلاقيات العمل المكتبي ومن بينها العمل الممتاز المعنون (قائمة المخالفات الاخلاقية Ethics Sin List). ومن نوافل القول أن لجنة الحرية الفكرية هي الأخرى معنية بجوانب محددة من أخلاقيات العمل المكتبي. ومن قبيل الرأي الشخصي أن لجنة الاخلاقيات لا تعمل بنفس كفاءة وحماس لجنة الحرية الفكرية، فهي لا تقدم مثلا تفسيرات وشروحا ودراسات حالة لدستور الاخلاقيات أو تتدخل في قضايا الاخلاقيات خارج نطاق الاتحاد وبنفس القدر فإن الجمعية الأمريكية لعلم المعلومات قد أصدرت (الارشادات المهنية) بيد أنها تقدم الخلفيات التفسيرية لبنود هذا الدستور أو تشرحه أو تمثله كما أنها لا تتدخل في مسائل الاخلاقيات خارج نطاق الجمعية. إن الجانب العملي التطبيقي لدستور الاخلاقيات يعني النزول إلى أرض الواقع إن إيجابيا أو سلبياً (Rubin:1996).

ثالثاً: المنظور الفردي: مهما يكن من أمر المنظور المؤسسي أو المنظور المهني فليس ثمة شك أن السلوكيات الاخلاقية والتصرفات الاخلاقية مرهونة بالدرجة الأولى بسلوكيات الأفراد؛ فالأفراد هم البيئة التي تعمل فيها الاخلاقيات ومن المقطوع به أن ثمة التزاما واضحا على اخصائيي المعلومات أن يسلكوا سلوكاً أخلاقيا فيما يتعلق بتقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية. ويرى الفقهاء أن هناك على الأقل ثلاثة مستويات تفرض على أخصائيي المعلومات أن يسلكوا فيها سلوكاً أخلاقيا قويماً: ثمة مسئولية عليهم أمام المهنة؛ وأمام مستخدمي النظام اي المكتبة؛ وأمام المجتمع ككل. وفي هذا الصدد وضع دستور (الارشادات المهنية) الذي أقرته الجمعية الأمريكية لعلم المعلومات، المعطيات الآتية:

١. المسئولية إزاء المستفيدين من المكتبة، أن يتصرف اخصائي المعلومات بأمانة وصدق إزاء النظام والمستفيدين منه في المسائل المهنية، وأن يحافظ على أسرار كل مستفيد وكل مورد وكل صاحب عمل مع المكتبة، وحق كل منهم في الخصوصية والسرية وأن يحترم حقوقهم وملكياتهم أياً كانت وذلك عن طريق تقييد الولوج إلى البيانات المتعلقة بالعملاء والزبائن والمستفيدين وكذلك القيام بالتأكيد الكامل وتأكيد الانسياب الصحيح للبيانات؛ ومعاملة أفراد المستفيدين معاملة عادلة على نحو ما قررته دساتير الاخلاق وقسم تحوت للمكتبيين المصريين.

٢. المسئولية إزاء المهنة والتي تفرض على المكتبيين والمعلوماتيين أن يقدموا أنفسهم وأن يظهروا بالمظهر الحقيقي الذي لا زيف فيه وأن يقدموا نظم المعلومات التي يعملون بها بنفس القدر من الحقيقة.

٣. المسئولية إزاء المجتمع، هذه المسئولية تفرض على المكتبيين والمعلوماتيين تحسين نظم المعلومات التي يعملون فيها أو يمثلونها لكي تعمل بأقصى وأحسن طاقة لها وتطوير أدائها؛ وهذا يقتضي تطوير وتحسين الولوج المفتوح والمتكافئ إلى المعلومات والافادة منها إلى أقصى حد تسمح به المؤسسة؛ وعليهم أيضاً أن يقاوموا أية اجراءات تشجع على أية ممارسات تمييزية وغير قانونية في الولوج إلى المعلومات وتقديمها (Rubin:1996).

- **الأزمة الاخلاقية**

يرى ثقاة الفقهاء أنه حتى مع تلك المسئوليات المحددة من كافة الوجوه، فإن ثمة أوقاتا تتصارع فيه قيم تقديم المعلومات مع القيم الشخصية على ما ألمعت مراراً من قبل. هذا الصراع يكون أوضح ما يكون عندما تتصارع قيم أخصائي المعلومات



مع الأفكار المقبولة السائدة للسلوك الاخلاقي الصحيح. وهناك مثل شائع في مجال المكتبات العامة يوضح هذا النوع من المواقف الذي تتصارع فيه قيم تقديم المعلومات مع قيم السلوك الاخلاقي السليم:

"طفل مراهق يأتي إلى المكتبة العامة ويطلب كتاباً عن كيفية الانتحار بلا ألم، ويبدو هذا الطفل في حالة احباط واضطراب شديدين. وكان أمين المكتبة على دراية كاملة بكتب جديدة حديثة تقدم معلومات أساسية وغزيرة عن الانتحار بدون آلام؛ وأكثر من هذا يعلم أمين المكتبة تمام العلم أن تلك المعلومات سهلة الفهم، سهلة الاستيعاب، سهلة التنفيذ من جانب الطفل فماذا يفعل أمين المكتبة؟

ونحن نعلم يقيناً أن هذا الموقف معقد ونادر الحدوث ولكنه يلقي على أمين المكتبة موقفاً يجب أن يتصرف فيه التصرف السليم "وهو أن المرء لا ينبغي له أن يؤذي عمداً شخصاً آخر" على نحو ما أبرزه قسم تحوت للمكتبيين المصريين عندما نص على "وألا أستخدم سلاح المعلومات فيما يضر الوطن أو البشر".

ووجه التعقيد هنا هو الصراع بين هذه العقيدة التي نص عليها قسم تحوت، والتزام المكتبي باحترام الافراد وحقهم في الحصول على المعلومات التي يريدونها وعدم التدخل في هذا الحق.

هذا الموقف ينطوي ضمنا على عقيدة أن هذا الفرد سوف ينتحر في حقيقة الأمر. ولو عرف أمين المكتبة بنية هذا الفرد الحقيقية فإن تقديم المعلومات يكون أمراً خطيراً لا يمكن الدفاع عنه ببنود وردت في (دستور الاخلاقيات) التي وضعها اتحاد المكتبات الأمريكية ولا أي دستور اخلاقيات آخر. وهنا نثمن كثيراً ما ورد في قسم تحوت للمكتبيين المصريين مخالفاً بذلك أية ادعاءات تقول بأن أمين المكتبة عليه التزام وهو

مضطر لتقديم هذه المعلومات للمستفيد لأن من حقه الحصول على المعلومات. هذا التأصيل للمبادئ يتناقض تماماً مع الافكار اليومية الاخلاقية حول السلوك القويم الصحيح.

وربما يقول قائل بأن الموقف سابق الذكر غير عادي ونادر الحدوث، لأنه يفترض أن يكون أمين المكتبة على علم مسبق بنية المستفيد من الانتحار؛ ذلك أنه في جميع الأحوال تقريباً فإن معرفة أمين المكتبة بنية المستفيد غالباً ما تكون ناقصة مبتورة وغير كاملة وغير واضحة ومحدودة للغاية. وهذا راجع بطبيعة الحال إلى أن احتكاك المستفيد واتصاله بأمين المكتبة عادة ما يكون قصيراً جداً؛ وأمين المكتبة في الأعم الأغلب لا تكون لديه معلومات كافية عن الحياة الشخصية الخاصة للمستفيد أو حالته النفسية، كما أن أمين المكتبة غير مخول وغير مؤهل لتقييم تلك المعلومات الشخصية، وبالتبعية فإن أمين المكتبة ليست لديه القدرة على التنبؤ بما سيفعله المستفيد بالمعلومات أو تبعات أفعال وتصرفات هذا المستفيد. وفي أغلب الأحوال والظروف فإن الالتزام بقيم مهنة المعلومات لا يتطلب بالضرورة معرفة السلوك الأخلاقي لدى الآخرين. هذا الالتزام يمكن خرقه فقط إذا توافرت لدينا المعرفة الكافية اليقينية بأن ضرراً محققاً سوف يحيق بالآخرين. ومن نوافل أن القدرة التنبؤية لأمين المكتبة أخصائي المعلومات فيما يتعلق بتبعات وآثار المعلومات التي يقدمها للمستفيدين في حدها الأدنى على أقصى تقدير. إن واجب أمين المكتبة هو أن يقبل ويتقبل حق الأفراد في الحصول على المعلومات واستخدام تلك المعلومات والافادة منها. وعلى الرغم من أن المكتبيين قد يكونون معنيين بكيفية استخدام انواع معينة من المعلومات والافادة منها، إلا أنه في حالة عدم التأكد من إساءة استخدام المعلومات والآثار الضارة النابعة من وراء هذا الاستخدام، فإن من

السهل جداً على أمين المكتبة أن يعرف أن آثار سوء استخدام المعلومات هي آثار غير أخلاقية وضارة في حد ذاتها.

وتجرنا أزمة المثل الذي سقناه آنفا إلى نقطة أخرى حول الغرض من تقديم المعلومات، فقد يرى المرء ببساطة أن تقديم المعلومات إنما هو التزام للاجابة على سؤال محدد إلا أن ذلك أمر غير مناسب ونموذج مسطح لاخصائي المعلومات؛ حيث أن الغرض من تقديم المعلومات يجب أن ينظر إليه في سياقه الاوسع وهو تقديم المعلومات التي تحل مشكلة ما؛ وهذا الأمر يتسق تماماً مع مفهوم أن الغرض من تقديم المعلومات هو مساعدة المستفيدين على أن يعيشوا حياتهم بالطريقة التي يرونها مناسبة. إنه "سياق المشكلة" أو "بيئة المشكلة" التي يعيشها المستفيد هي التي يجب التركيز عليها من جانب المكتبي المعلوماتي. وفي هذا الصدد فإن أمين المكتبة الذي يقدم المعلومات يحتاج إلى أن يعرف السياق على شاكلة المثال الذي ضربناه سابقاً. ويكون لدى أمين المكتبة ارتياب قوي في أن المستفيد سوف يقدم المعلومات لارتكاب جريمة الانتحار أو أية جريمة أخرى ضد الغير..إن على أمين المكتبة الذي يتيقن أن المستفيد سوف يقدم على ارتكاب جريمة الانتحار أن يبحث عن معلومات إضافية مثل اسم وأرقام تليفونات منظمات ووكالات مكافحة الانتحار أو وكالات الصحة العقلية المجتمعية والتي يمكنها حل مشكلة هذا المستفيد بطريقة تؤدي إلى شفائه؛ أو بمعنى آخر فإن السؤال المتعلق بالحصول على معلومات عن كيفية الانتحار كان يجب أن يصاغ بطريقة أخرى هي "كيف أتعامل مع حياة صعبة أرغب في انهائها؟"

ومن نوافل القول أنه ليست هناك طريقة مثلى للتعامل المشكلات الاخلاقية التي تواجه اخصائي المعلومات؛ وحقيقة أن القضايا الأخلاقية هي شديدة التعقيد

لا تعفينا من عبء السلوك الاخلاقي؛ وربما كان العكس صحيحاً فإن غياب الاهتمام والسلوك الاخلاقي سوف يجعل مهنة المكتبات والمعلومات شديدة التعقيد، وكلما نضجت مهنة المكتبات وتوسعت وزادت أهميتها فإن أخصائي المعلومات يحتاجون بالضرورة إلى مضاعفة جهودهم في تحديد مسئولياتهم الاخلاقية وإيجاد الوسائل للتأكيد على أن المهنيين على وعي بالتزاماتهم وهم يتقبلونها عن طيب خاطر (Abelson:1967).

إن الازمة الاخلاقية تتبلور في المواقف التي تقع في المكتبات ومراكز المعلومات والتي تتسبب في نوع من التنافرات والتوترات الاخلاقية والتي قد يكون من بينها:

١. عندما يكون علينا أن نكذب على أحد

أ. نبين أننا لا نعرف شيئاً البتة، بينما نحن في الواقع نعرف الكثير

ب. نعطي الشخص انطباعاً حسناً عن أدائه الجيد، وفي الواقع يكون أداؤه سقيماً

ج. نكذب عندما لا نمكن الشخص من الحصول على الوظيفة.

د. طلب إجازة مرضية ونحن لسنا بمرضى

ه. تسجيل بيانات غير صحيحة في تقاريرنا الإدارية والعلمية.

٢. عندما نهم بإيقاع الضرر بأحد

أ. كتابة تقرير عن قيام أحد العاملين بخرق قواعد العمل

ب. إنهاء خدمة احد العاملين أو إيقافه عن العمل

ج. التشكيك في الثقة بأحد الأفراد

٣. عندما نهم بتلقي شيء ما لا نستحقه (يريدون أن يحمدوا على مالم يفعلوا)

أ. تلقي أموال أكثر في الراتب

ب. تلقي تقدير كان يجب أن يوجه لشخص آخر



ج. العرض غير الأمين وغير الحقيقي لنوعية انجازاتنا

٤. عندما نحرم شخصاً ما من المعلومات أوالافكار

أ. فرض الرقابة على المواد المكتبية أو قصر استعمالها

ب. حجب المعلومات عن أحد الزملاء العاملين لإظهاره بمظهر الفشل

ج. حجب المعلومات المتعلقة بقصور أحد مصادر المعلومات أو إحدى قواعد البيانات

٥. عندما يطلب منا من السلطة الأعلى أن نتصرف بشكل غير قانوني أو غير اخلاقي

أ. التلاعب بحسابات البحث على الخط المباشر لزيادة دخل المكتبة على حساب المستفيدين

ب. التظاهر بالعلم والمعرفة بالحصول على المعلومات من مصدر مجهول (Rubin:1996).



قائمة المراجع

أولاً: المصادر باللغة العربية

١. بدر، أحمد أنور. "الاخلاقيات المهنية في المكتبات وأجهزة المعلومات المعاصرة ". الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج ٥، ع ١ (يوليو ١٩٩٨).

٢. بطوش، كمال ، محمد طاشور. "أخلاقيات المهنة المكتبية وإعداد خريجي المكتبات والمعلومات لسوق العمل: قراءة في الخطط والمواثيق والدساتير". بحوث الندوة العلمية (اخصائيو المكتبات والمعلومات: التأهيل واحتياجات سوق العلم بمجلس التعاون) ، السعودية ٢٧-٢٨ فبراير ٢٠٠٧م.

٣. خليفة، شعبان عبد العزيز. بناء وتنمية المقتنيات في المكتبات ومراكز المعلومات. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠١٠م.

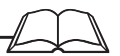
٤. خليفة، شعبان عبد العزيز. الكتب والمكتبات في العصور القديمة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠١٠.

٥. خليل، نجلاء محمود محمد. "أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات: عرض لأطروحة ماجستير".. مجلة عالم المعلومات والمكتبات والنشر ، مج ٦، ع١ (٢٠٠٤م)

٦. خليل ، نجلاء محمود محمد . " دستور مقترح لأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات " . بحوث في علم المكتبات والمعلومات، ع ٤ (مارس ٢٠١٠م).

٧. الرفاعي، عبد المجيد. نحو ميثاق شرف لأخلاق المعلومات. دمشق: النادي العربي للمعلومات، ٢٠٠١م.

٨. الشرقاوي، محمد عبد الله. الفكر الاخلاقي: دراسة مقارنة. بيروت: دار الجيل، ١٩٩٠.



٩. عطيه، هاني محيي الدين. نحو دستور أخلاق لأخصائي المكتبات والمعلومات. عالم المكتبات والمعلومات والنشر ، مج١،ع ٢ (يناير ٢٠٠٠م).

١٠. القبلان، نجاح قبلان ."أخلاقيات المكتبات والمعلومات ومكانها من وجهة نظر العاملين في مكتبة فهد الوطنية". دراسات عربية في المكتبات والمعلومات، مج ٧، ع١ (يناير ٢٠٠٢م).

١١. الهلالي، محمد مجاهد. "الاخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات". مجلة المكتبات والمعلومات العربية.-مج١٥،ع٢ (إبريل ١٩٩٥).

ثانياً: المصادر باللغة الإنجليزية

1-Bazirjian, R. & Randall L.E. Ethics and the Practice of Library Discards. New York, Marcell Dekker: Encyclopedia of Library and Information Science, 1994

2-Berninghausen, D. K. Library Bill of Rights.-in.- Encyclopedia of Library and Information Science. New York: Marcel Dekker,1969.

3-Duncan, W.G. "A librarian's First Loyality".Australian Library Jurnal, vol.1, no.4,(October, 1961).

4-Froehlich,T & Thomas .J. "Ethica, Ideology and the practices of information systems". ASIS 53rd Annual Meeting Proceedings, Medford, (1990) pp.245-255.

5-Froehlich, T. J. Survey and analysis of Major Ethical and Legal



issues facing Library and Information services. München: (IFLA publication, 78), 1997.pp14-16

6-Mason, R.O. "Four Ethical Issues of Information Age". MIS Quarterly, vol. 1, no.3 (1986) pp.5-1

7- McGaw, H. "Politics and practices in Discarding". Library Trends,

vol.4, no. 3 (January 1965).pp.5

8-Rubin, R. R. & Thomas J. F. Ethical Aspects of Library Science . New York, Marcell Dekker in: Encyclopedia of Library and Information Science, 1996.

9- Wezeman, F. "Psychological Barriers to Weeding".Bulletin of American Library Association,vol.52, no.8 (September 1952) p.639

Wikipedia .The Library Bill of Rights. Availability Date (March, 3, 2013)

10-Zwass, V. Ethical Issues in Information systems. New York: Marcell Dekker Encyclopedia of library and information science,1996.





الفصل الثالث عشر

أخلاقيات المعلومات : رحلة مع المصطلح

أ.د. حسن عواد السريحي

عبدالله الشهري

أحمد الجهني



أخلاقيات المعلومات : رحلة مع المصطلح

المقدمة :

تم تنظيم القائمة تحت تسعة مصطلحات عامة ثم رتبت المصطلحات ذات العلاثة تحتها في ترتيب هجائياً ، مع إيضاح العلاقات بين المصطلحات .

وقد تم الرجوع إلى قائمة رؤوس الموضوعات العربية الكبرى الطبعة الرابعة لتقنين المصطلحات وتم استخدام الاختصارات والرموز الموضحة في الجدول التالي :

العنصر	الرمز
المصطلح الأعم	م ع
المصطلح الأضيق	م ض
المصطلح المترابط	م ت

قواعد وترتيب المصطلحات :

شملت القائمة ثلاثة أنواع من المصطلحات : المصطلح الواسع و المصطلح الضيق ثم المصطلح المرتبط بعلاقة مع المصطلح الواسع.

وقد تم ترتبت المداخل ترتيباً هجائياً كلمة بكلمة وحرف بحرف داخل المصطلح وتم إهمال (ال) التعريف في الترتيب ، إلا ما كان منها أصلا في الكلمة ،وكذلك نوعية الهمزات ومكانها في المصطلح .



م ع   إدارة المعرفة : Knowledge Management

إدارة المعرفة (Knowledge) Management : (انتقال الخدمة) هي العملية المسئولة عن جمع و تحليل و تخزين و مشاركة المعرفة و المعلومات في المؤسسة . الهدف الرئيسي لإدارة المعرفة هو تحسين الكفاءة عن طريق تقليل الحاجة لإعادة اكتشاف المعرفة . (الويكيبيديا).

م ت   المعرفة (Knowledge) : حصيلة التَّعلُّم عبر العصور . (المعجم : عربي عامة)

م ض سلوكيات وأخلاقيات المعلومات والمعرفة (Behaviors and ethics of information and knowledge) :

م ت   الأخلاق (Ethics) : هي مجموعة القواعد التي تضبط معاملاتنا مع الآخرين، أما (ليفي بريل) فيري أن الأخلاق مجموعة الآراء والأفكار والشعور والعادات التي تعمل على احترام الحقوق المتبادلة والواجبات المشتركة بين الناس في حياتهم بوصفهم أعضاء في المجتمع) (زكي ، ١٩٨٨، ص ٧).

م ت   الأخلاقيات (ethics) : ومن الممكن الاتفاق على مفهوم للأخلاقيات على إنها الضوابط الأخلاقية من القيم والتشريعات التي تحكم النشاط المعلوماتي في مؤسسات المعلومات وتعكس التزام أفرادها وتميزهم بطابع خاص وعند النظر لمصطلح الأخلاقيات "Ethics" من ناحية المعنى المفهومي أو الدلالي، أنه يعنى طريقة الحياة أو النسق المجتمعي المؤلف من جملة من القواعد السلوكية، التي تحكم وتسيطر على الأطر المجتمعية وتوجيهها نحو الصواب كما سبق وأوضحنا. (بيزان ، ٢٠١٢)



م ت الإفادة (Utilize – Benefit): أفاد ، التحصيل والاكتساب . " أفاد معرفةً ، أعلمه به " أفاده بخطأ سلوكه ". (قاموس المعاني)

م ت الخُلُق (Ethics) : حالٌ للنفْس رَاسِخَةٌ تصدر عنها الأفعالُ من خيرٍ أو شرٍّ من غير حاجةٍ إلى فكرٍ ورويَّةٍ . (المعجم الوسيط)

م ت الدقة (Accuracy) : لزِمها وعمِل بمقتضاها ووضعها في اعتباره وحُسبانه " راعَى التقاليدَ والأعراف المتبعة – راعى الجميل . (قاموس المعاني)

م ت السُّلوكُ (Behavior) : سُلوكُ سيرة الإنسان ومذهبه واتجاهه. و السُّلوكُ (في علم النفس) : الاستجابة الكليّة التي يُبْدِيها كائنٌ حيٌّ إزاءَ أَي موقفٍ يواجهه . (المعجم الوسيط)

م ع الإدارة : Management

الإدارة (Management): فرع من العلوم الاجتماعية، هي عملية التخطيط وإتخاذ القرارات الصحيحة والمستمرة، المراقبة والتحكم بمصادر المؤسسات للوصول إلى الأهداف المرجوة للمؤسسة. وذلك من خلال توظيف وتطوير والسيطرة على المصادر البشرية والمالية والمواد الخام والمصادر الفكرية والمعنوية. يعرف تايلور: الإدارة هي القيام بتحديد ما هو مطلوب عمله من العاملين بشكل صحيح ثم التأكد من أنهم يؤدون ما هو مطلوب منهم من أعمال بأفضل وأرخص الطرق. (الويكيبيديا)

م ت المهنة (Profession) : هي وظيفة مبنية على أساس من العلم والخبرة اختيرت اختياراً مناسباً حسب مجال العمل الخاص بها وهي تتطلب مهارات وتخصصات معينة ويحكمها قوانين وآداب لتنظيم العمل به كما يمكن تعريفها



بأنها الحرفة التي بواسطتها تعرف إمكانية تطبيق المعرفة والخبرة المثبتة في بعض حقول المعرفة أو العلوم على مجالات أخرى أمكن استخدامها في ممارسة فن مستند على تلك الخبرة. (الويكيبيديا).

م ع الحق : Right

م ت الأمانة :(Secretariat) : هي الوديعة ، وأيضا الأمانة من أمن تكون بمعنى الوفاء ، وفلان أمين أي وفي لا يتعدى على حق الغير . (قاموس المعاني)

م ت الحق:(Right) : "هو قدرة أو سلطة إدارية يخولها القانون لشخص من الأشخاص في نطاق معلوم ، يكون بمقتضاها استعمال واستغلال محل الحق والتصرف فيه في حدود القانون". تعريف أخر (هو مصلحة يحميها القانون). (الداودي ،٢٠٠٤ ،ص٢٢٩) . وتعريف أخر " عبارة عن انتماء شيء إلى شخص انتماء يحميه القانون" . (الصراف ،ص ١٣٣).

م ت الحق في المعرفة : (Right in Knowledge): هو واحد من حقوق الإنسان الأساسية، حيث يتضمن هذا الحق امتلاك الفرد الوسائل للحصول على المعلومات و المعارف و الاطلاع على تجارب الآخرين . (قاموس المعاني)

م ع حقوق التأليف والنشر :

م ت الإنشاء: (Construction) : ألَّفه وصاغه ، وهو فن تأليف المعاني وتنسيقها والتعبير عنها وفقًا لمقتضى الحال . (قاموس المعاني).

م ت التوليد: (Generating) :

اشتقاق كلمات جديدة " يعمد الكُتَّابُ المحدثون إلى توليد مفردات جديدة ". (قاموس المعاني)

م ت المؤلف (Author):

أ- من نشر المصنف منسوبا إليه.

ب- الناشر للمصنف الذي يحمل اسما مستعارا أو الذي لا يحمل أي اسم أو إذا كان المؤلف مجهولا فالناشر يمارس حقوق المؤلف الأدبية والمالية إلى أن تتم معرفة شخص المؤلف أو يعلن عن شخصيته ويثبتها.

ج- الشخص الذي يظهر اسمه على المصنف السمعي البصري أو الصوتي. (أبو سرحان)

م ت المصنف : (Ranked) : كل عمل ابتكاري أدبي أو فني أو علمي أيا كان نوعه أو طريقة التعبير عنه . (حته ،٢٠٠٩).

م ت الملكية: (Ownership) : حق عيني أصلي يخول صاحبه استعمال الشي المملوك له واستغلاله والتصرف فيه ، وهو أيضا ملكية شخص من الأشخاص القانون الخاص . (قاموس المعاني).

م ت النسخ (Copy) : استحداث صورة أو أكثر مطابقة للأصل من مصنف أو تسجيل صوتي بأية طريقة أو في أي شكل بما في ذلك التخزين الإلكتروني الدائم أو الوقتي للمصنف أو للتسجيل الصوتي . (حته ،٢٠٠٩).

م ت النشر: (Publication) : أي عمل من شأنه إتاحة المصنف أو التسجيل الصوتي أو البرنامج الإذاعي أو فناني الأداء للجمهور . (حته ،٢٠٠٩)

م ت حق المؤلف :(Copyright) : " هو الحصر الموقت للاستثمار المالي العائد للفنان أو الكاتب عن مؤلفاته ، وله حق ملاحقة الناسخين المقلدين " (نخلة ،٢٠٠٢ ،ص٧٢٧). تعريف أخر : حق التأليف هو ما يثبت للعالم أو المؤلف من



اختصاص شرعي بمؤلفه يمكنه من نسبته إليه ودفع الاعتداء عنه و التصرف فيه و استئثاره بالمنفعة المالية الناتجة عن استغلاله استغلالا مباحا شرعا . و في الجملة فإن للمؤلف في نتاجه الذهني و ابتكاره الفكري حقين أحدهما حق أدبي ويسمى معنويا وهو مرتبط بشخصية المؤلف ،و يقضي بنسبة ما أنتجه إليه ، و بحقه في التصرف في تقرير نشره و تعديله و سحبه من التداول عند الحاجة و نحو ذلك من الأمور غير المال والثاني حق مالي يمكنه من استغلال نتاجه استغلالا ماليا بطريقة يقرها الشرع .(الشهراني ،١٤٢٥، ص ٨٣).

م ت حق الملكية : (Ownership): "لملك الشيء وحدة في حدود القانون وحق استعماله واستغلاله والتعرف فيه"٠ (نخلة ،٢٠٠٢ ،ص٧٢٧)

م ت حق النشر: (Copyright): "هو حق الأدباء والفنانين في إعادة نشر مؤلفاتهم أو تحفهم وبيعها "٠(نخلة ،٢٠٠٢ ،ص٧٢٨)

م ع السياسة : Policy

السياسة : (Policy) :

أ - عرفها قاموس (الشامي وحسب الله ، ١٩٨٨) بأنها خطة إدارية أو سلسلة من الإرشادات المكتوبة التي ترسم الإجراءات والعمليات المقبولة لأنشطة متعددة داخل المنظمة.

ب - كما عرفها (الهواري ، ١٩٧٠، ص ٢٩٤) بأنها "مجموعة من القواعد التي توضع بمعرفة المديرين لتوجيه وضبط الأعمال التي تتم في المستويات الإدارية السفلى".

م ت الاتفاقيات والمعاهدات : (Agreements and Treaties):



الاتفاقيات / اتفاقية :(Agreements): اتفاق رسميّ بين دول أو جماعات له هدف تشريعيّ أو اجتماعيّ أو سياسيّ " (قاموس المعاني).

م ت اتفاق: (Deal): التقاء إرادتين أو كثر على أنشاء التزام أو نقله أو تعديله أو إنهائه وقد يتخذ شكل الاتفاقية أو شكل المعاهدة أو الصفقة أو الميثاق أو الشريعة ...الخ" ٠ (نخلة ،٢٠٠٢ ،ص٣٧).

م ت العَهْد : (Testament): ما يكتبه وليّ الأمر للولاة يأمرهم فيه بإجراء العدالة. العَهْدُ الأمان واليمين والموثق والذمة والحِفاظ والوصية. ومعناه : الوفاء ، الضمان ، الأمان ، الذمَّة ، الوصية ، المودَّة ، الميثاق ، اليمين ، أول مطر ، وكل ما عوهدَ اللّه عليه ، أو ما عوهدَ اللّه عليه ، أو ما عوهد بين الناس من مواثيق. (قاموس المعاني).

م ت العقد /العقود :(Contracts): "يعرفه الفقه بأنه عبارة عن توافق الإرادتين على إحداث أثر قانوني . هو إما إنشاء الالتزام أو تعديله أو نقله أو إنهائه" وهو ارتباط الإيجاب الصادر من احد المتعاقدين بقبول الأخر وتوافقهما على وجه يثبت أثره في المعقود عليه ويترتب عليه التزام كل منها بما وجب عليه الأخر . (الصراف،٢٠١١ ، ص١٥١)، تعريف أخر " توافق بين شخصين أو أكثر على إنشاء والتزامات معينة فيما بينهم" ٠ (نخلة ،٢٠٠٢ ،ص١١٧٢).

م ت العهود / عهد : (Covenants): ميثاق أو عهد أو اتفاق: كلمة متعددة المعاني قد تشير إلى اتفاق دولي كالمعاهدة التي أبرمت بين النازيين والروس سنة ١٩٣٩.

م ت المعاهدات :(Treaties): "عبارة عن اتفاق مكتوب بين دولتين أو أكثر، تخضع للقانون الدولي وتبدأ هذه المعاهدات بالمخابرات التي تؤول إلى تحرير العقد



الذي يقترن غالباً بمقدمة وعرض الأسباب وتلحق بالبنود وطرق تطبيقها ... " . (نخلة ،٢٠٠٢ ،ص١٥٤٩).

م ت المعاهدة: (Treaty) : اتفاقية رسمية بين الدول تحدد وتعدل واجباتهم ومسؤولياتهم المشتركة . في العادة ، تقرر أحكام المعاهدة تاريخ دخولها موضع التنفيذ . وعندما لا تحدد المعاهدة تاريخاً معيناً ، يفترض أنها ستدخل موضع التنفيذ بمجرد ما توافق الدول المتفاوضة على الالتزام بأحكامها . (قاموس المعاني)

م ض الاتفاقيات الدولية : (International conventions) :

م ت اتفاقية باريس: (Paris Convention) : تهتم بنماذج الانتفاع وبراءات الاختراع، النماذج الصناعية والعلامات التجارية، الأسماء التجارية، بلد المنشأ، منع المنافسة غير المشرعة. (أبو سرحان)

م ت اتفاقية بيرن : (Berne Convention) : اهتمت بحقوق الطبع لحماية الأعمال الأدبية والفنية واتفاقية حقوق الطبع العالمية. (أبو سرحان)

م ت اتفاقية مدريد و اتفاقية ليسبونك: (Madrid Agreement and the Lisbonk Convention): اهتمتا بمنع الإشارات المنافية للقانون الخاص بمصدر المنتجات وكذلك حماية وتسجيل التسمية الأصلية. (أبو سرحان).

م ت اتفاقية روما وجنيف: (Rome and Geneva Convention) : اللتان تهتمان بحماية منجي الفونوجرامات وهيئات البث الإذاعي. (أبو سرحان).

م ت اتفاقية حماية حقوق المؤلف: (Convention for the Protection of Copyright) :هي اتفاقية عربية لحماية حق المؤلف أحد مفردات الملكية الفكرية.(أبو سرح)



م ت الميثاق :(Charter) : اتفاقية ملزمة بين الدول ، تستعمل كمرادف للاتفاقية والمعاهدة .وأكبر ميثاقان دوليان لحقوق الإنسان ، وكلاهما أقر في عام ١٩٦٦ ، الميثاق الدولي للحقوق المدنية والسياسية ICCPR والميثاق الدولي الخاص بالحقوق الاجتماعية والحضارية ICESCR .. (قاموس المعاني).

م ت عقود واتفاقيات : (Contracts and Agreements:) " الاتفاق هو توافق إرادتين أو عدة إرادات بهدف إنشاء أو تعديل أو إسقاط موجب" (نخلة ،٢٠٠٢ ،ص١١٩٨).

م ت اتِّفاقيَّة الجات : (GATT): اتفاقيّة إنشاء منظمة التجارة العالميّة ، وتقضي بإلغاء الحواجز الجمركيّة بين الدول الأعضاء بها ، سواء فيما يخصّ المواد التجاريّة أو ما يتصل بها مثل حقوق الملكية الفكرية. (قاموس المعاني)

م ت معاهدات تشريعية:(Treaties): هي معاهدات متعددة الأطراف والتي تعرف قاعدة قانونية، صعبة ، مشابهة للقانون". (نخلة ،٢٠٠٢ ،ص١٥٥٠).

م ع ع **لم المكتبات والمعلومات:** Library and Information Science

علم المكتبات والمعلومات: (Library and Information Science) : هو العلم الذي يهتم بدراسة دورة حياة المعلومات بدأ من مصدرها (المؤلف) مرورا بالقناة المستخدمة في نقلها (الوعاء) انتهائها بمستقبلها (القارئ) فضلا عن الأجهزة والأدوات المستخدمة في تخزينها ومعالجتها واسترجاعها، ويتألف علم المعلومات من جوانب نظرية وأخرى تطبيقية. (الويكيبيديا)

م ع القانون : Law

القانون: (Law) : جميع القواعد والأنظمة التي تهدف إلى تنظيم الأنشطة الاجتماعية



المختلفة؛ لذلك يرتبط معنى القانون بالتنظيم، أي تنظيم سلوك الأفراد في المجتمع. (قاموس المعاني).

م ت الاختيار: (Choice) : انتقاء ما يريده الشخص ، أو للقيام بعمل يرغب في نجاحه .وهو أيضا أن للمرء حرية فيما يريد أو يفعل وقدرته واستطاعته عليه . (قاموس المعاني)

م ت الاقتناء: (Acquisition) : اقتنى الشي أو امتلكه واكتسبه واتَّخذه لنفسه . (قاموس المعاني)

م ت الأولوية : (Priority) : "الأسبقية ، الأقدمية ،الأولوية (من حيث الترتيب والمنزلة) كما تعني معاملة تفضيلية أو متميزة". (البعلبيكى ، ١٩٩٠ ، ص٧٢٤).

م ت الإتاحة : (Availability) : هي قدرة عنصر تهيئة أو خدمة تكنولوجيا المعلومات على أداء وظيفتها المحددة عند الحاجة . و يتم تحديد الإتاحة بواسطة الاعتمادية ، إمكانية الصيانة ، الخدمية ، الأداء ، الأمن و الإتاحة تحسب عادةً كنسبة مئوية ، و ينبني هذا الحساب عادةً على وقت الخدمة المتفق عليه و وقت التوقف . و من الممارسات المثلى حساب الإتاحة باستخدام قياسات نتائج العمل الصادرة من خدمة تكنولوجيا المعلومات . (قاموس المعاني)

م ت إرشادات / دلالة : (Directions): فن الإرشاد أو علم الدلالة الذي يدرس في معاهد مختصة . (نخلة ،٢٠٠٢ ،ص ١٣٥)

م ت الالتزام: (Commitment) : صلاحية الشخص لأن يوجب على نفسه . وهو ما تفرضه الأخلاق ويعتبر الوفاء به من قبيل التبرع . (قاموس المعاني).

م ت بنود:(items) : وترد بمعنى بند ، شرط، مادة ، فقرة .. وكذلك هي " مادة أو فرع من مادة ، أو شرط خاص ، أو حكم محدد ، يدخل في عمل أو عقد خاص أو عام ، يقصد به التحفظ أو التعديل أو الاشتراط أو فرض وضع معين...الخ" ٠ (نخلة ،٢٠٠٢ ،ص٣٧٠)

م ت تدابير / إجراءات :(measures and steps): خطوات لتحقيق أمر ، ترتيبات لتامين حق "٠ (نخلة ،٢٠٠٢ ،ص ٤٦٣)

م ت التشريع: (Legislation) : مجموعة الشرائع والقوانين في بلد معين وتطلق على مجموعها في موضوع معين، فيقال: التشريع العقاري، كما تطلق أيضاً على عملية وضع القوانين وإصدارها. (قاموس المعاني)

م ت التصرفات: (Actions) : طريقة في العمل أو السلوك ، وهو حقّ استعمال الشي والتَّمتع به ضمن حدود معيَّنة ووضَعه تحت تصرُّفه أي على ذِمَّته ، و منحه حَقّ استعماله . (قاموس المعاني)

م ت تعليمات: Instructions: هي وثيقة تحتوي على تعليمات تفصيلية تحدد بالضبط الخطوات التي يجب إتباعها للقيام بنشاط معين . وتحتوي تعليمات العمل على تفاصيل أكثر كثيراً من تلك الموجودة في الإجراءات ، و يتم إنشاء تعليمات العمل فقط في حالة الحاجة إلى تعليمات تفصيلية. (قاموس المعاني)

م ت تفسير التشريعات (Interpretation of legislation): "هو قيام المشرع بتوضيح النص وإزالة الغموض عنه " . (الزعبي ،١٩٩٧،ص١١١).

م ت تفسير القانون: (Interpretation of the law) : " يعني لغة البيان والتوضيح لكشف المراد ، وتفسير القانون يعني توضيح ما أبهم من الفاظه وتكميل ما



أقتضب من نصوصه وتخريج ما نقص من أحكامه والتوفيق بين أجزائه عند حدوث تناقض أو تعارض بينها "٠ (الداودي ،٢٠٠٤ ،ص٢١٠)

م ت توجيهات وتعليمات : (Directives and Instructions): التَّوجيهات : التَّعليمات التي يُزوِّد بها المسئول مرؤوسيه والتي ترسم كيفيّة تنفيذ الأعمال ، - التَّوجيه المهنيّ: إعلام الفرد نظرًا لذكائه وقدراته ونظرًا لفرص العمل الميسَّر بالمهنة التي يمكن أن ينجح فيها.

م ت الحرية الفكرية:(Intellectual liberty) : أن يستطيع عقل الإنسان تدبر أمور الحياة بحرية ، وموقفه منها، بدون قيود صارمة، وقوالب مفروضة. (قاموس المعاني)

م ت حقوق العاملين وواجباتهم: (The rights and duties of employees): نظام الموظفين : " مجموعة القواعد والأحكام القانونية والنظامية التي ترافق وتطبق على الموظفين في أعمالهم الوظيفية منذ تعيينهم وتثبيتهم وترقيتهم وإجازاتهم ومرتباتهم وتأديبهم وصرفهم من الخدمة أو تقاعدهم أو طردهم وبالاختصار مجموعة حقوقهم وموجباتهم خلال حياتهم الوظيفية"٠ (نخلة ،٢٠٠٢ ،ص١٦٧٦).

م ت الحكومة: (Government): تتشعب وظائف الدولة الحديثة، في أطر ثلاثة: (قاموس المعاني).

أ. الوظيفة التشريعية:وهي سَّن القوانين التي تنظم علاقة الحاكم بالمحكومين، وعلاقة المحكومين بعضهم ببعض.

ب. الوظيفة التنفيذية: وهي العمل على تنفيذ القوانين، والسهر على أمن الأفراد



والمجتمع وإشباع حاجاتهم، ورعاية مصالحهم، وتحقيق رفاهيتهم.

ج. الوظيفة القضائية: وهي توقيع العقوبات على مرتكبي الجرائم، والفصل في المنازعات التي تنشأ بين الأفراد بعضهم وبعض، أو بينهم وبين السلطة الحاكمة.

م ت الحماية: (Protection) : نصره و دافع عنه ، وهي إجراء قانوني يهدف إلى حماية الحقوق والحريات الفردية . وتشير العبارة في الولايات المتحدة إلى ما يقتضيه الدستور وهو" أن لا أحد يحرم من الحياة أو الحرية أو الملكية دون إجراء قانوني ." ويعني هذا عمليا أن أي أحد يتهم بجريمة لا بد وأن تتاح له فرصة للدفاع عن نفسه . (قاموس المعاني)

م ت الحماية: (Protection) تعريف أخر : مظلة القانون لفعل معين أو لحق محدد بحيث يرتب على التعدي على هذا الحق أو تجاوز هذا الفعل عقوبة أو جزاء نتيجة لذلك التعدي أيا ما كانت قيمة هذا الجزاء فحتى في حالات المخالفات البسيطة و التي يترتب عليها غرامة مالية أو جزاء مادي بسيط فهي لا تخرج أيضا عن كونها جريمة مؤثمة قانونا نظرا لخضوع الفعل أو الحق لحماية القانون. (حته ،٢٠٠٩)

م ت الخصوصية: (Privacy) : هي حق الفرد في الاحتفاظ بمعلومات معينة عن نفسه دون إفشاء أو كشف إلا بموافقة وحمايتها من الإتاحة غير المصرح بها . (البدري ، ٢٠٠٥ ، ص٩).

م ت الخطوات: (Steps) : كل الإجراءات التي تسبق عرض لمجال معين . (قاموس المعاني)



م ت الدستور: (Constitution): يعرف دستور الأخلاقيات أنه بيان بالمثاليات والقواعد التي تبين السلوك الذي ينبغي إتباعه من جانب أعضاء جماعة مهنية معينة ، ويعد توافر دستور للأخلاقيات الخاصية الأساسية الأولى لوجود مهنة من المهن والغرض منه هو تقديم القواعد المرشدة للمكتبيين وأخصائي المعلومات بالنسبة لمسؤولياتهم وأولويات عملهم وبعث الروح لديهم للارتقاء بمثاليات المهنة وتدعيم رسالتها.(عبد الهادي، ٢٠٠٠، ص ٤٣).

م ض دستور الأخلاقيات: (Constitution Ethics): بيان بالمثاليات والقواعد التي تبين السلوك الذي ينبغي إتباعه من جانب أعضاء جماعة مهنية معينة.(خليل ، ٢٠٠٤)

م ت الدولة: (Country) : مجموع كبير من الأفراد يقطن على وجه الاستقرار إقليميا معيناً ويتمتع بالشخصية المعنوية وبنظام حكومي وباستقلال سياسي . (قاموس المعاني).

م ت القانون والسلطة

م ت السلطة: (Authority) : مجموعة الاختصاصات أو الصلاحيات الدستورية والقانونية لهيئة ما . (قاموس المعاني)

م ت الصَّلَاحِيَةُ – صَلَاحِيَةٌ : (Validity) : الاتِّساق في عملٍ مّا . والصلاحية للعمل : حسن التهيؤ له . والصلاحية لِذِي السلطان : مَدَى ما يخَوِّله القانون التصرفَ فيه . و الصَّلَاحِيَةُ (في التربية وعلم النفس) : قدرة طبيعية على اكتساب أَنماط معينة من السلوك . (المعجم الوسيط)

م ت الضوابط : (Controls): القوانين والإجراءات التي تصدرها الحكومة،

الضابطُ (عند العلماء) : حُكْمٌ كليّ ينطبق على جزئياته . والجمع : ضوابط. (قاموس المعاني)

م ت قواعد الأخلاقيات المهنية: (Rules of ethics) : بيان المثاليات والقواعد للسلوك المهني والى يخدم كخطوط إرشادية للسلوك الذي ينبغي إتباعه من الجانب أعضاء جماعة مهنية معينة توافر دستور للأخلاقيات الخاصة الأساسية الأولى لوجود مهنة من المهن والغرض منه هو تقديم القواعد المرشدة للمكتبيين وأخصائي المعلومات بالنسبة لمسئولياتهم وأولويات عملهم وبعض الروح لديهم للارتقاء بمثاليات المهنة وتدعيم رسالتها . (البدري ، ٢٠٠٥ ، ص١٣)

م ت القوانين والإجراءات: (laws and procedures): "مجموعة الشرائع التي تنظم أحوال المجتمع السياسية والتجارية والمدنية والجزائية وغيرها ". (قاموس المعاني)

م ت لائحة : (List): "قائمة توضيحية ، كشف مفصل ، بيانات بأسماء الأشخاص أو أشياء" ٠ (نخلة ،٢٠٠٢ ،ص٦١٧) . وتعريف اخر بأنها "مذكرة يقدمها المحامي يذكر فيها الوقائع ومن ثم يتطرق إلى البحث القانوني بالمواد القانونية التي تنطبق عليها ويختمها بالطلبات لربح دعوى لمؤكل" ٠ (نخلة ،٢٠٠٢ ، ص١٣٧٩) .

م ت مرسوم: (Decree): " قرار يتخذ من قبل رئيس الجمهورية ... بناء على اقتراح أحد الوزراء أو موافقته أو يتخذ في مجلس الوزراء أو موافقته بعد استطلاع الهيئات الإدارية ويصبح المرسوم نافذاً غداة نشره في الجريدة الرسمية وتكون مهلة المراجعة ضده شهران من تاريخ نشره أو تبليغه "٠ (نخلة ،٢٠٠٢ ،ص١٤٨٤- ١٤٨٥)



م ت المسئولية: (Responsibility) : إلزام شخص بضمان النتائج الضارة التي تصيب الغير والمرتبة على فعل من أفعاله . (قاموس المعاني)

م ت النشر: (Published) : نشر نصوص التشريعات في الجريدة الرسمية ، حتى يبدأ نفاذها . (قاموس المعاني).

م ت النظام : (System) : " مجموعة مبادئ منسقة تشكل منهجاً ما ،أو مذهباً أو طريقة علمية...الخ"٠ (نخلة ،٢٠٠٢ ، ص١٦٧٠).

م ت الوصول: (Access) : الوقت الذي يستغرقه الحاسوب لاستدعاء البيانات من جهاز التخزين ، أو فترة تخزين بيانات في الحاسوب ، وتعني بالإنجليزية . access time (قاموس المعاني)

م ت الوصول الحر: (Open Access): يقصد به إتاحة الإنتاج الفكري مجانا على شبكة الانترنت، وحق المستفيد في القراءة، والتحميل الهابط، والنسخ، والطبع، والتوزيع، والبحث ، دون أن يدفع مقابل ذلك . (مها أحمد ، ٢٠١٠)

م ع المكتبات – تنظيم وإدارة : Libraries - the organization and management

م ت الانتقاء (Selection): وهي عملية تتمثل في اختيار نسبة معينة من الوثائق لتحفظ دون بقية الوثائق كعينة ممثلة لمجموعها وذلك خلال عملية الفرز، وعلى أسس متغيرة يمكن أن تكون بالخصوص رقمية، أو ألف بائية ،أو قياسية ،أو متعلقة بقيمة الوثائق. (موقع اليسير)

م ت أداة بحث (Search tool) : هي وثيقة وصفية قابلة للنشر أو عدم النشر، يتم إعدادها يدويا أو بالحاسوب من قبل منتج ما قد يكون مركزا للأرشيف أو



مركزا لحفظ المخطوطات، وذلك لغاية توفير أداة مراقبة مادية أو ذهنية على وثائق أرشيفية معينة، وتشمل أدوات البحث الأساسية قواعد البيانات الوصفية، الوطنية منها أو الجهورية أو المحلية، والأدلة وقوائم الجرد والسجلات و السجلات الموضوعية والفهارس والقوائم الخاصة وقوائم الرفوف وقوائم الحاويات والقوائم التحليلية والكشافات. و بالنسبة إلى الأرشيفات الإلكترونية، تتمثل أدوات البحث فيها في كل الوثائق المتعلقة بالبرمجيات الجاهزة الخاصة بهذا الغرض. (موقع اليسير)

م ت الأرشيف (Archives) : "مجموع الوثائق التي أنشأها أو تحصل عليها أثناء ممارسة نشاطه، كل شخص طبيعي أو معنوي، و كل مرفق عمومي أو هيئة عامة أو خاصة، مهما كان تاريخ هذه الوثائق أو شكلها أو وعائها". وينقسم الأرشيف إلى ثلاث أنواع يحددها طبيعة نشاطه وعمره . (موقع اليسير)

م ت الإتلاف (Damage) : الإتلاف المادي لوسيط التخزين في هذه الحالة التي تتفاوت فيها فاعلية هذا الإتلاف. وبحسب كثافة التسجيل للوسيط و/أو طريقة الإتلاف فقد يترك الإتلاف المادي البيانات قابلة للاسترداد بتقنيات معملية. في المقابل يعتبر الإتلاف المادي الذي يتم فيه استخدام تقنيات مناسبة الوسيلة المتاحة الأكثر أماناً. (الويكيبيديا)

م ت إتلاف الوثائق (Elimination): : ويعني إلغاء والاستغناء عن وثائق من الرصيد بعد فرزها والتي لم تعد لها أية قيمة من الرصيد. (موقع اليسير)

م ت الإجراءات (Procedures) : تدبير أو خطوة تُتَّخذ لأمر ما ، وهي وثيقة تحتوي على الخطوات التي تبين كيفية تنفيذ نشاط ما، و يتم تعريف الإجراءات كجزء من العمليات . (قاموس المعاني)



م ت الإعـارة (loan) : هي العملية التي بموجبها يتم تلبية طلب مصلحة إدارية ما أو أي مستفيد للإطلاع أو استعارة وثائق شبه نشطة محفوظة بمركز حفظ الأرشيف الوسيط قصد الرجوع إلى معلومات بها، ويكون ذلك إما بالإطلاع على عين المكان أو النسخ أو الإستعارة لمدة معينة. (موقع اليسير)

م ت بروتوكول نقل الملفات :(files transfer protocols) : هو البرتوكول المستخدم لنقل الملفات أثناء عملية نسخ ملفات من أحد المواقع على شبكة الانترنت، وهو أحد بروتوكولات TCP/IP ، وهو يتيح للمستخدم إمكانية نقل الملفات من حاسب يسمى المضيف (Host) على شبكة الانترنت لحاسبك. ويجب على المستخدم لهذا البروتوكول عمل log in لكي يتمكن من إكمال عملية نقل الملفات. (الرقمي، ١٤٢٥) .

م ت البيانات الوصفية: (Metadata) : هي معلومات عن البيانات، أي هي معلومات عبارة عن مادة إلكترونية ما سواء كانت ملفات نصية أو فيديو أو فلاش وغيرها، ويمكن تشبيهها ببطاقات الفهرسة في المكتبات، التي تحمل معلومات وبيانات حول طبيعة المعلومات والبيانات الواردة في الكتاب وأين موقعه على رفوف المكتبة وغيرها.

م ت تصميم الخدمة (Service Design) : هي وثائق تعرِّف جميع خصائص خدمة تكنولوجيا معلومات معينة و المتطلبات الخاصة بها خلال كل مرحلة من دورة حياتها . و يتم عمل باقة تصميم الخدمة لكل خدمة تكنولوجيا معلومات جديدة ، أو تغيير رئيسي ، أو تكهين لخدمة تكنولوجيا معلومات معينة . (المعجم: عربي عامة)

م ت التصنيف (Classification): هي عملية ذهنية تتمثل في تحليل محتوى الوثائق و ضبط مواضيعها واختيار الكلمات المناسبة لذلك، للدلالة عليها في خطة التصنيف وفق طرق وأساليب وقواعد إجرائية مبنية ضمن نظام أو خطة تصنيف. (موقع اليسير)

م ت الجَوْدة- جَوْدة : الفَهم (Quality) : (في اصطلاح أَهل النظر) : صحَّة الانتقالِ من الملزومات إِلى اللوازم . (المعجم الوسيط).

م ت جدول تحويل الوثائق (Conversion documents table): هي قائمة تعطي عناوين الوثائق المعدة للتحويل من الفترة النشطة إلى الفترة الشبة نشطة، أي لم تعد جارية الاستعمال من محلات العمل، ليتم نقلها إلى محل حفظها كأرشيف انتقالي ذو استعمال مناسباتي أو عرضي. ويحدد الجدول والتواريخ القصوى والدنيا لها، والوحدة الإدارية التي تنتمي إليها وتاريخ تحويلها..الخ. (موقع اليسير)

م ت دليل التنظيم / الإجراءات : (Procedures Manual): الدليل الذي يحتوى على هيكل التنظيم واختصاصات الأجهزة واللوائح التنظيمية.(قاموس المعاني)

م ت دليل التنظيم : (Manual regulation): هو "الدليل الذي يحتوى على هيكل التنظيم واختصاصات الأجهزة واللوائح التنظيمية" .(قاموس المعاني).

م ت الرصيد الوثائقي (Balance documentary): هو مجموع وثائق الأرشيف مهما كان شكلها أو صنفها أو عمرها، و التي تجمع أثناء فترة طويلة لدى منشئها كأرشيف جاري، أو لدى مصلحة الأرشيف بالمؤسسة كأرشيف وسيط، أو لدى الأرشيف الوطني كأرشيف نهائي أو تاريخي. (موقع اليسير).



م ت الرقم الدولي المعياري للكتاب (Book ISBN): أحد أنظمة التقييس الدولية، يعد أداة عصرية سهلة، تُمّكن الباحث أو القارئ من التعرف على أحد العناوين أو الطبعات الصادرة عن ناشر معين في بلد معين. وهو رقم فريد للعنوان أو للطبعة الواحدة، إن الرقم الدولي الموحد للكتاب ((ردمك)) هو أقرب إلى رقم الهوية الذي يعطى للأفراد للتعريف بهم، ولكنه رقم عالمي يعمل به على مستوى العالم ،فيطبع على الكتاب مسبوق بالحروف ردمك ((للمطبوعات باللغة العربية)) وI S B N ((للمطبوعات بلغات أخرى)). (ويكيبيديا)

م ت رمز تصنيف الوثائق (Code de Classification) : هي تركيبة عددية أو أخرى تعرف بكل كلمة دالة من القائمة الاسمية التي تتألف منها خطة التصنيف، وتشير إلى الموقع المناسب لحفظ الملفات في أوعية حفظها. (موقع اليسير).

م ت علم استرجاع المعلومات (Information Retrieval Science) : هو علم البحث عن الوثائق وعن المعلومات داخل الوثائق وعن الميتاداتا المتعلقة بالوثائق بالإضافة إلى البحث في قواعد البيانات وشبكة الانترنت.

م ت كشاف (Index): هي قائمة من الكلمات الدالة، توفر إمكانية الوصول إلى محتويات الملف أو الوثيقة أو مجموعة وثائق. وتتمثل أيضا في مداخل تشتمل على قدر كاف من البيانات، تحيل إلى مواقع المدخل من الوثيقة عن طريق رقم الصفحة أو أي نوع آخر من الإشارات أو الإحالات. (موقع اليسير)

م ت كلمة دالة (Keyword) : هي كلمة أو مجموعة كلمات مأخوذة (مستخرجة) من عنوان وثيقة أو متنها (نصها) للتعبير (للدلالة) على مضمونها بهدف تسهيل العثور عليها واسترجاعها، وتستعمل في الكشافات، و يعبر عنها بكلمة مدخل. (موقع اليسير)

م ت مدد الحفظ (Conservation Extended) : هي الفترة الزمنية التي تحفظ خلالها الوثائق في منشئها الأصلي قبل تحويلها إلى مركز للحفظ الوسيط لتحفظ لمدة أخرى، و منه إلى مركز للأرشيف النهائي. ويحدد هذه المدة الزمنية تواتر الاستعمال الفعلي أو الممكن للوثائق، ويحدد في جدول يسمى بجدول مدد حفظ الوثائق والأرشيف. (موقع اليسير)

م ت مركز حفظ الأرشيف الوسيط (Center Archive mediator Conservation): هي بناية مصممة ومخصصة خصيصا لتخزين السجلات والوثائق شبه الجارية، وحفظها لفترة معينة يحددها جدول مدد حفظها، وذلك لتداولها حتى حلول تاريخ مصيرها النهائي . (موقع اليسير)

م ت المشاركة والتقاسم (Sharing) : ممارسة عملية تقسيم العمل بشكل طبيعي الذي يؤديه شخص واحد لأثنين أو أكثر . (قاموس المعاني)

م ت المعلومات (Information) : تعرف المعلومات على أنها البيانات التي تمت معالجتها بحيث أصبحت ذات معنى وباتت مرتبطة بسياق معين. والمعلومات مصطلح واسع يستخدم لعدة معاني حسب سياق الحديث، وهو بشكل عام مرتبط بمصطلحات مثل: المعنى، المعرفة، التعليمات، التواصل.

م ت مقننات النفاذ الرقمي : (Digital Access codes): مقننات النفاذ الرقمي عبارة عن نظام الكتروني يسمح تبادل الوثائق بشكل امن . (الويبو)

م ت الملف (File) : هو مجموعة من الوثائق تكونت بصفة عادية أو مسترسلة لدى مباشرة الموظف لنشاط أو لعمل يدخل ضمن مشمولاته. (موقع اليسير).



م ت نظام تصنيف الوثائق (Plan de Classification) : هي أداة أرشيفية تجمع كل الوظائف لهيكل معين بصفة منطقية وتسلسلية، وتتدرج من العام إلى الخاص. (موقع اليسير)

م ت الوثيقة (Document) : تعرف الوثيقة على أنها "كل وعاء مهما كان نوعه يتضمن معلومات يتوصل إليها الإنسان مباشرة أو عن طريق الآلة". (موقع اليسير).

م ع المنظمات الدولية: International organizations

م ت المنظمة العالمية للملكية الفكرية أو ويبو : (WIPO) : منظمة دولية تابعة للأمم المتحدة، تعمل من أجل حماية الحقوق الملكية الفردية للأفراد. ظهرت في سنة ١٩٦٧ وتأسست سنة ١٩٧٤. انطلقت بعد انعقاد مؤتمر باريس للملكية الصناعية في ١٨٣٣ بيرن ومؤتمر حماية المصنفات الأدبية والفنية، الموقّع في سنة ١٨٨٦. مهمتها فرض الاحترام للخصوصية الفكرية في العالم بأسره، إضافة إلى حماية حقوق الفرد الملكية(صور، أغاني، فنون...). تستمد الويبو نحو ٨٥ بالمائة من ميزانيتها السنوية من أنشطة التسجيل والنشر الدولية المنتفع بها على نطاق واسع. ويتأتى الجزء الباقي من اشتراكات الدول الأعضاء فيها. وتبلغ ميزانية الويبو السنوية ما يناهز ٢٠٠ مليون فرنك سويسري.

م ت منظمة التجارة العالمية: (WTO) : هي الأساس القانوني والمؤسسي للنظام التجاري المتعدد الأطراف. وهي توفر الالتزامات التعاقدية الأساسية التي تحدد كيف تقوم الحكومات بصياغة وتطبيق قوانين وتعليمات التجارة المحلية. وكذلك توفر المنظمة المنتدى الذي من خلاله تتطور العلاقات التجارية بين الدول من خلال الحوار والتفاوض. (منتدى طلاب الجامعة العربية المفتوحة).

قائمة المراجع

١ - أبو سرحان ، حسام طه ٠- الملكية الفكرية في الأردن ٠- متاح على الرابط التالي بتاريخ ١٤٣٤/١/٢هـ

2 - http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%84%D9%83%D9%8A%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%83%D8%B1%D9%8A%D8%A9_%D9%81%D9%8A_%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B1%D8%AF%D9%86

٣ - البدري ، شمندى محمد (٢٠٠٥) ٠- أخلاقيات النشر وأخلاقيات العمل المكتبي٠- المؤتمر التاسع للجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات بمكتبة مبارك ببورسعيد فى الفترة من ٢٨-٣٠ يونيو ٢٠٠٥.

٤ - البعلبيكى ، منير (١٩٩٠) ٠- المورد : قاموس انجليزي – عربي ٠-ط٢٤٠- بيروت : دار العلم للملايين.

٥ - بيزان ، حنان الصادق ٠- أخلاقيات المجتمع ما بعد الصناعي ... أي تعامل؟ ولأي مجتمع؟ كتاب غير منشور موقع الويكيبيديا، تاريخ المشاهدة ٢١ /١٤٣٣/١٢هـ متاح على الرابط التالي http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%8A%D8%AA%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D%85%D9%84%D9%88%D8%AA%D8%A7%D8%A7

٦ - حته ، محمد (٢٠٠٩) ٠- مدخل لدراسة حقوق الملكية الفكرية في العصر الرقمي : متاح على الرابط التالي بتاريخ ١٤٣٤/١/٥هـ http://kenanaonline.com/users/hetta11/posts/81021



٧ - الداودي ، غالب علي (٢٠٠٤)٠- المدخل إلى علم القانون ٠- ط٧ ٠- عمان : دار وائل للنشر

٨ - الزعبي ، خالد ، منذر الفضل (١٩٩٧) ٠- المدخل الى علم القانون ٠- الأردن : مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ٠

٩ - زكي، نجيب محمود (١٩٨٨) ٠- فلسفة الأخلاق، مجلة دراسات تربوية، القاهرة، المجلد ٣، العدد ١٣.

١٠ - الشامي ، أحمد ، حسب الله ، سيد (١٩٨٨)٠- المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات .-الرياض : دار المريخ.

١١ - الشهراني ، حسين بن معلوي (١٤٢٥) ٠- حقوق الاختراع والتأليف في الفقه الإسلامي ٠- الرياض : دار طيبة ، ١٤٢٥هـ

يمكن تحميل الكتاب من الرابط التالي : http://s203841464.onlinehome.us/waqfeya/books/10/0983/0983.rar

١٢ - الصراف ،عباس حمدان، جورج حزبون (٢٠١١) ٠- المدخل إلى علم القانون : نظرية القانون – نظرية الحق ٠- ط١١ ٠- عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع .

١٣ - عبدالهادي ، محمد فتحي (٢٠٠٦) ٠- مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق ١٤ - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية.

١٥ - قاموس المعاني ٠- تاريخ المشاهدة ١٨ /١٢/١٤٣٣هـ متاح على الرابط التالي: http://www.almaany.com/home.php?language=arabic&lang_name=%D8%B9%D8%B1%D8%A8%D9%8A&word=%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%85%D8%A7%D8%AA&type_word=0&category=



١٦ - ما هي منظمة التجارة العالمية-٠ WCO متاح على الرابط التالي بتاريخ
http://www.aoua.com/vb/showthread.php?t=10302-1434/1/3
١٧ - مجلة العالم الرقمي (١٤٢٥) ٠- بروتوكول نقل الملفات٠- ع ٣ ، ١٤صفر ١٤٢٥٠- متاح على الرابط بتاريخ ١٩ /١٤٣٣/١٢هـ
http://www.al-jazirah.com.sa/digimag/04042004/co24.htm
١٨ - موقع المعاني٠- تاريخ المشاهدة ٢٠ /١٤٣٣/١٢هـ متاح على الرابط التالي
http://www.almaany.com/home.php?language=arabic&word=
8A%D8%AF&cat_%84%D9%82%D8%A7%D9%%D8%AA%D9
8A&ty%group=1&lang_name=%D8%B9%D8%B1%D8%A8%D9
pe_word=2&dspl=0
١٩ - موقع الويكيبيديا٠- تاريخ المشاهدة ٢٢ /١٤٣٣/١٢هـ متاح على الرابط التالي
8%85%D9%84%D9%http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9:
84%D8%B9%D8%85%D8%A9_%D8%A7%D9%6%D8%B8%D9
84%%84%D9%8A%D8%A9_%D9%85%D9%84%D9%%A7%D9
8%8A%D8%A9_%D8%A7%D9%83%D9%84%D9%85%D9%D9
8A%D8%A9%83%D8%B1%D9%81%D9%4%D9
٢٠ - موقع اليسير٠- تاريخ المشاهدة ٢٠ /١٤٣٣/١٢هـ متاح على الرابط التالي
(http://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=9472)
٢١ - الموسوعة العربية ٠- المجلد الأول - العلوم القانونية والاقتصادية - القانون ٢٢- الاتفاقية الدولية ٠- تاريخ المشاهدة ٢٠ /١٤٣٣/١٢هـ متاح على الرابط التالي:



http://www.arab-ency.com/index.php?module=pnEncyclopedia&fu
=nc=display_term&id=258&vid

٢٣ - نخلة ، موريس ، روحي البعلبكي ،صلاح مطر (٢٠٠٢) ٠- القاموس القانوني الثلاثي، قاموس قانوني موسوعي شامل ومفصل، عربي-فرنسي-إنكليزي٠- لبنان : منشورات الحلبي الحقوقية.

٢٤ - الهواري ، سيد (١٩٧٠)٠- الإدارة : الأصول والأسس العلمية .-ط٤.- القاهرة : مكتبة عين شمس.

٢٥ - ويكيبيديا الموسوعة الحرة (٢٠١٠)٠- حقوق التأليف والنشر ٠- متاح بتاريخ ١٤٣٣/١٢/٢٠هـ

82_%88%D9%82%D9%http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AD%D9
%8A%D9%84%D9%84%D8%AA%D8%A3%D9%%D8%A7%D9
86%D8%B4%D8%B1%84%D9%88%D8%A7%D9%81_%D9

26 -WIPO Digital Access Service (DAS) Secure electronic exchange of documents for Paris Convention priority. http://www.wipo.int/das/en/



